

BAB III

GAMBARAN UMUM HOTEL SEMESTA SEMARANG

A. Profil Hotel Semesta

1. Sejarah Berdirinya Hotel Semesta

Istilah hotel syariah masih agak asing, namun di kota-kota besar seperti Jakarta dibuat terpana oleh kiprah Grup Hotel Sofyan (HS) yang hijrah dari hotel konvensional menjadi hotel syariah sejak 2002. Adalah big bos Riyanto Sofyan yang nekad ganti baju busana muslim untuk ke tiga hotelnya di Jakarta. Sebagai pionir hotel berbintang yang menerapkan sistem syariah.

Kini prospek hotel syariah bagus atau terkenal dikalangan masyarakat seiring dengan maraknya trend bank syariah. Terbukti di tengah lesunya bisnis hotel tak menggoyahkan eksistensi hotel syariah, malah deman stabil di atas 70% tingkat hunian, dan ini cukup menguntungkan mengingat biaya operasional hotel pada umumnya 35% dari tingkat hunian.

Hal ini juga akan dilakukan oleh Persatuan Hotel dan Restoran (PHRI) Jawa Tengah menggagas hotel syariah di Semarang, yang diungkapkan oleh ketua PHRI Heru Isnawan. Dia menambahkan keuntungan menginap di hotel syariah memiliki beberapa manfaat yakni dijamin hanya menyediakan makanan dan minuman halal, dilarang sekamar untuk tamu non-muhrim, tersedia quran dan sajadah dalam

kamar, tersedia musholla dalam hotel yang mengumandangkan azan 5 waktu. Hal ini dilatarbelakangi karena pengunjung selama ini sulit untuk mencari hotel tersebut.¹

Hotel syariah di Semarang pertama ini juga memiliki keunikan dari sisi bangunan yang sudah berusia tua yang merupakan warisan tempo dulu. Maka tak heran jika Hotel Semesta Semarang dengan level bintang 3 ini mempunyai tagline “*Heritage Hotel*”. Namun meski begitu, bangunan hotel dengan gaya Mediterania ini sudah dilakukan perbaikan, termasuk penguatan dinding. Sekarang bangunan hotel ini pun terlihat cantik dan megah. Sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang berbeda, Semesta Hotel Semarang kini juga sedang mencanangkan konsep terbarunya yaitu hotel bersih yang berbasis ramah lingkungan atau disebut Green Hotel. Hal ini akan ditunjukkan dengan memberikan suasana hotel yang hijau dan sejuk. Penghematan sumber energi dan pemanfaatan limbah juga akan dilakukan. Dengan adanya konsep syariah dan konsep ramah lingkungan ini, diharapkan dapat memberikan warna tersendiri bagi para tamunya yang akan menginap. Hotel Semesta Semarang menawarkan 3 tipe kamar, yaitu Superior, Executive, dan Suite. Tamu akan dimanjakan dengan berbagai fasilitas lengkap, seperti: penyejuk ruangan (AC), telepon, televisi, mini bar, jaringan internet, double/twin bed pada setiap kamarnya. Untuk menunjang kebutuhan para tamu, fasilitas lain juga tersedia, seperti: pusat bisnis, layanan kamar 24

¹ Yulianto , *kompas.com*, Selasa 11 Sept 2012

jam, area *hotspot*, ruang pertemuan, *lobby lounge*, *coffee shop*, dan area parkir kendaraan yang luas.²

Pada bulan April 2002 atas prakarsa Wakil Gubernur Jawa Tengah Bapak Drs. H. Achmad, berkumpul beberapa pengusaha Muslim Semarang yang dinilai telah memiliki basis usaha yang kuat serta berkomitmen besar terhadap jalinan ukhuwah islamiyah. Dari hasil pertemuan tersebut, lahirlah beberapa kesepakatan diantaranya:

- Para pengusaha Muslim diminta untuk membantu memperbaiki Wisma PHI Semarang, sebagai salah satu asset umat Islam khususnya di Semarang dan Jawa Tengah pada umumnya.
- Untuk mengoptimalkan pendayagunaan wisma PHI tersebut, maka munculah proposal agar Wisma PHI diberdayakan menjadi hotel dengan yang pengelolaan bernuansa Islami atau hotel syariah.
- Bagi para calon pengelola Wisma PHI diharapkan harus amanah dan tidak semata-mata untuk mencari keuntungan.

Pada Awal tahun 2008 PT. Semesta Karya Mandiri Sentosa mendirikan PHI Semesta Heritage Hotel & Convention di atas lahan seluas hampir 1 hektar milik YPHI dengan sistem kerjasama Built Operating and Transfer (BOT).

Adapun latar belakang pendirian perusahaan adalah:

- a. Memperbaiki citra pribadi dan opini publik yang negatif dan khususnya yang ditujukan pada citra umat.

² <http://semarang.hotelmurahdiskon.com/hotel-semesta-semarang>

- b. Dilandasi rasa tanggung jawab terhadap program kerjasama yang telah terjalin dan rasa persaudaraan muslim.
- c. Merevitalisasi bangunan yang sudah ada sebelumnya dengan mendisain ulang beberapa bagian gedung.
- d. Mengoperasikan bangunan tersebut menjadi PHI Semesta Heritage Jotel & Convention, hotel berbintang tiga yang modern, dikelola secara profesional dan syariah yang akan menjadi kebanggaan umat muslim Semarang khususnya dan Jawa Tengah pada umumnya.

2. Tujuan

- a. Meningkatkan daya dan hasil guna aset YPHI yang sekaligus merupakan aset Umat Islam Jawa Tengah.
- b. Menjaga tali persaudaraan umat Islam, YPHI & Aneka Ilmu Group khususnya PT Semesta Karya Mandiri, para pengusaha Muslim serta Umat di Jawa Tengah.

3. Visi dan Misi Hotel Semesta

a. Visi

Hotel Semesta menjadi hotel bintang 3 terbaik di Semarang yang dikelola dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

b. Misi

- Meningkatkan nilai tambah pada aset umat Islam yang saat ini masih kurang produktif.
- Revitalisasi bangunan serta menambah bangunan baru pada bekas bangunan sebelumnya.

- Mengoperasikan hotel berbintang secara syariah, modern serta profesional.
- Membuka peluang kerja kepada masyarakat.
- Meningkatkan arus investasi ke kota Semarang yang diharapkan dapat menciptakan multiplier effect yang cukup berarti.
- Mendorong pembangunan sektor pariwisata kota Semarang

4. Filosofi Pelayanan dan Produk

a. *Unique*

Layanan Semesta Hotel adalah khas dibandingkan lainnya. Khas yang dimiliki karena produk, pengelolaan dan pelayanan yang menerapkan prinsip-prinsip syariah.

b. *Beneficial*

Layanan Semesta Hotel selalu berusaha mengeliminasi unsur yang tidak sehat dan aman bagi pelanggan dan kehidupan secara umum (esensi syariah). Manfaat terbaik bagi pelanggan menjadi tujuan utama layanan kami. Kami memberikan purna-layan yang menyenangkan hati sehingga pelanggan merasa seperti berada di rumah kedua yang menentramkan.

c. *Impressive*

Berkesan bagi pelanggan dengan menyajikan rasa nyaman dan unik. Sehingga menjadi pilihan utama. Yang terbaik dalam kondisinya. Kata kuncinya adalah optimal dan proporsional.

5. Karakteristik Pelayanan dan Produk

a. *Chic*

Seluruh komponen yang kami sajikan tampil cerdas dan bergaya dengan kesan yang rapi, modis dan elegan.

b. *Comfort*

Karakter layanan yang kami sajikan bertujuan untuk kenyamanan bagi pelanggan bukan hanya yang timbul dari tampilan luar, lebih dari itu menyentuh ke dalam hati. Kami bertujuan mewujudkan pelayanan yang menyenangkan secara lahir maupun batin.

c. *Simple*

Karakter 'simpler' menjadi karakter utama layanan kami. Karakter yang memudahkan bagi pelanggan kami. Karakter 'simpler' yang membuat kenyamanan pelanggan kami makin bertambah baik dalam pelayanan fisik, administrasi maupun sisi layanan lainnya.

d. *Value for the Money*

Karakter layanan yang kami sajikan memberi nilai lebih dari apa yang dibayar oleh pelanggan kami. Dengan karakter ini membuat nilai produk kami sebanding, bahkan lebih dari harga yang dikeluarkan pelanggan.

6. Kebijakan Harga Hotel Semarang

a. Harga Kamar

TIPE KAMAR	HARGA
Superior (<i>doble/twin</i>)	Rp. 350.000,-
Executive (<i>double/twin</i>)	Rp. 490.000,-
Suite	Rp. 735.000,-

Fasilitas Kamar :

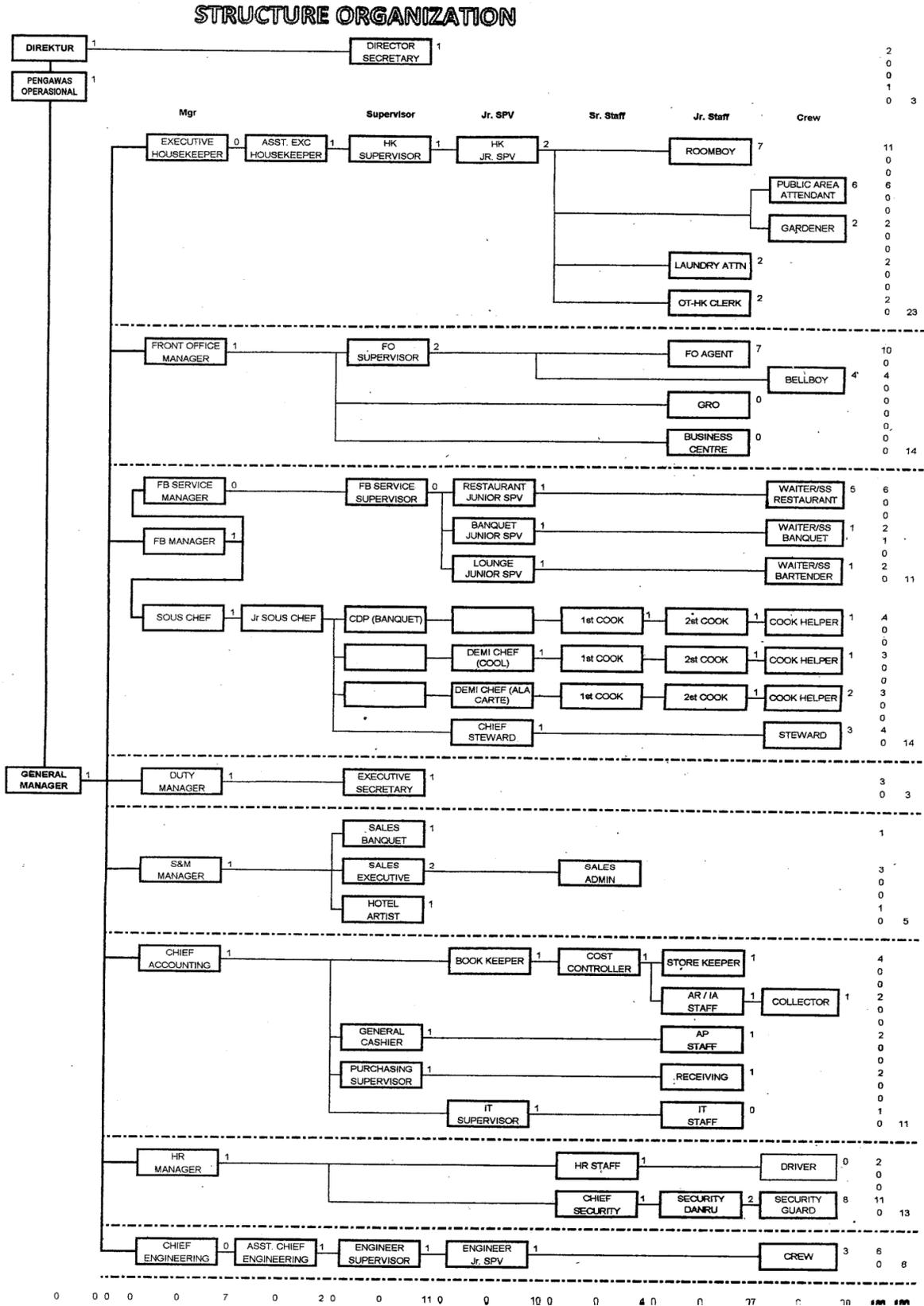
- Surat Kabar
- Jaringan Internet
- Mini Bar
- Air Panas
- TV Kabel
- *Save Deposit Box*
- *Coffee Maker.*

b. Harga Paket Meeting

Paket Meeting	Harga (Per Orang)	Fasilitas
PAKET I	Rp. 110.000,-	1 x coffee break makan siang/makan malam hotspot ruang meeting standart sound system standart layar white board

		flipchart pen memo permen air mineral
PAKET II	Rp. 130.000,-	2 x coffee break makan siang/makan malam hotspot ruang meeting standart sound system standart layar white board flipchart pen memo permen air mineral
PAKET FULLBOARD	Rp. 350.000,-	kamar superior (twin share) 2 x coffee break makan pagi makan siang makan malam hotspot ruang meeting standart sound system standart layar white board flipchart pen memo permen air mineral

d. Struktur Organisasi



B. Penerapan Marketing Syariah di Hotel Semesta Semarang

Marketing Syariah adalah sebuah disiplin bisnis strategi yang mengarahkan proses penciptaan penawaran, serta perubahan cakupan dari suatu inisiator kepada pemiliknya, yang dalam keseluruhan prosesnya sesuai dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah (bisnis) dalam islam.³ Dalam implementasi marketing syariah itu bisa di aplikasikan dengan sistem atau konsep pemasaran yaitu dengan bauran pemasaran yaitu produk, harga, tempat, dan promosi.⁴

Hotel berkonsep syariah sendiri memang barang langka. Padahal , untuk kebutuhan para umat muslim, hotel syariah sangat diperlukan.

Data Tingkat Hunian Hotel Semesta 2012⁵

Bulan/ Fasilitas	Juli	Agustus	September
Tingkat hunian/ Prosentase	1291	979	1561

Sebab, hotel syariah mengikuti ketentuan Islam. Misalnya, setiap makanan bersertifikasi halal dan bumbu yang dianjurkan adalah bumbu alami. Selain itu, setiap makanan dan minuman tidak mengandung alkohol. Sebagai pengganti alkohol, Hotel Semesta menyediakan Herbal Bar yang menyajikan aneka minuman berkhasiat sehat, dari berbagai macam jus buar segar dan berbagai minuman campuran jamu yang segar seperti kunir asam, cabe puyang, dan dicampur jahe. Hotel berkonsep syariah sendiri memang masih

³ Hermawan Kertajaya & Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006, hlm. 26-27

⁴ Henry Simamora, *Manajemen Pemasarn Internasional*, Jakarta: Salemba Empat, 2000, hlm. 169.

⁵ (Data Setelah Diolah) dari Hotel Semesta

barang langka. Misalnya, setiap makanan bersertifikasi halal dan bumbu yang dianjurkan adalah bumbu alami. Selain itu, setiap makanan dan minuman tidak mengandung alkohol. Sebagai pengganti alkohol, Hotel Semesta menyediakan Herbal Bar yang menyajikan aneka minuman berkhasiat sehat, dari berbagai macam jus buar segar dan berbagai minuman campuran jamu yang segar seperti kunir asam, cabe puyang, dan dicampur jahe. Hotel Semesta memperhatikan secara detail agar sesuai konsep syariah. Mulai dari tempat wudhu terpisah antara laki-laki dan perempuan. Bahkan, tersedia shower atau alat semacamnya untuk istinja dengan air di toilet. Hotel Semesta bahkan melakukan seleksi tamu bagi yang berpasangan berdasarkan dugaan kuat (*gholabtuzdon*) melalui gelagat dan penampilan.⁶

Dalam standar hotel syariah secara baku belum ada. Tapi tidak menjadi suatu yang sangat sulit pula untuk membuat suatu usaha hotel sesuai dengan syariah. Karena usaha hotel adalah satu dari sekian banyak usaha yang ada. Dan usaha secara Islam (*syariah*) dibolehkan selama tidak ada dalil (nash) yang melarangnya karena bagian dari muamalah.

Secara umum hal yang dilarang (*diharamkan*) dalam usaha/ muamalah adalah usaha/ muamalah yang akan menghasilkan (*memproduksi*), memperdagangkan, menyewakan suatu yang haram atau minimal syubhat. Usaha/ muamalah itu tidak ada dan tidak membawa dampak langsung dan tidak langsung pada kezaliman, kemudharatan, kemunkaran, kerusakan, kemaksiatan, kesesatan serta taawun dalam dosa dan permusuhan serta jauh

⁶ . Ni Luh Made Pertiwi F, *kompas.com*, Senin, 18 Juli 2011, 20:30 WIB

dari unsur ribawi, kecurangan, kebohongan/penipuan, maisir dan manipulasi. Ditambah selalu komitmen dengan setiap aqad yang dilakukan. Banyak prinsip-prinsip dan kaidah-kaidah syariah yang dapat dijadikan pedoman dalam mengelola hotel sehingga terwujud nuansa dan suasana yang didambakan, diantaranya adalah:

1. Mengutamakan Tamu (*fal yukrim dhoifah*).
2. Tenram, Damai dan Selamat (*Salam*).
3. Terbuka untuk semua kalangan artinya universal (*kaffatan lin-nas*)
4. Rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil 'alamin*).
5. Penuh Kasih Sayang (*marhamah*).
6. Jujur (*Siddiq*)
7. Dipercaya (*Amanah*)
8. Konsisten (*Istiqamah*).

Merujuk pada dasar pemikiran di atas dan frame berusaha secara syariah, maka hotel syariah –secara ringkas dapat didefinisikan– adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasional usaha tidak melanggar aturan syariah.

Kemudian dilakukan pendalaman terhadap operasional hotel melingkupi apa saja. Setelah diketahui sisi dari operasional tersebut lalu dibuatkanlah standar atau criteria hotel syariah sebagai berikut:

1. Fasilitas

Semua fasilitas baik fasilitas mendasar yang harus dipunyai oleh hotel ataupun fasilitas tambahan merupakan fasilitas-fasilitas yang akan

memberikan manfaat positif bagi tamu. Adapun fasilitas-fasilitas yang dapat berdampak kepada kerusakan, kemunkaran, perpecahan, membangkitkan nafsu syahwat, eksploitasi wanita dan lainnya yang sejenis ditiadakan. Adapun fasilitas hiburan pengadaannya mengacu pada kaidah di atas.

Secara produk dan fasilitas tidak terlalu sulit untuk menyesuaikan hotel sesuai dengan syariah. Tinggal menghapus dan menutup produk dan fasilitas yang tidak sesuai syariah (seperti; *night club*, *discoteque*, “*health centre*”, Bar dengan minuman alkohol, dst.) dan digantikan dengan bentuk sejenis yang sesuai dengan syariah. Adapun fasilitas yang netral (seperti kolam renang, *fitnes centre*, pijat tinggal diatur agar penggunaannya tidak melanggar syariah).

Penggunaan fasilitas-fasilitas yang disediakan juga disesuaikan dengan tujuan diadakannya hingga tidak terjadi penyalahgunaan fasilitas. Pihak hotel mengatur sedemikian rupa agar tidak terjadi penyimpangan dalam penggunaan fasilitas.

2. Tamu yang *chek-in*

Tamu yang *chek-in* khususnya bagi pasangan lawan jenis dilakukan *reception policy* (seleksi tamu). Seleksi dilakukan untuk mengetahui apakah pasangan merupakan suami isteri atau keluarga. Cara yang paling tepat/ pasti untuk mengetahui suatu pasangan suami isteri atau bukan adalah dengan merujuk pada surat nikah. Namun tidak mudah melaksanakannya karena dalam Peraturan Daerah (Perda) orang hanya

diwajibkan membawa KTP dan tidak membawa surat nikah dalam bepergian atau kesehariannya. Hingga ini juga akan menyulitkan bagi pasangan suami isteri sendiri hingga mereka juga sulit untuk masuk hotel karena tidak membawa surat nikah.

Melihat kondisi ini dan merujuk pada ruh syariah yang cenderung mengambil kemudahan dan meninggalkan hal yang menyulitkan tanpa dibarengi perasaan untuk memudah-mudahkan kita di Sofyan Hotel mengambil ijtihad bahwa seleksi tamu dilakukan berdasarkan dugaan yang kuat. Jadi kalau tamu yang berpasangan diduga kuat bukan suami isteri maka akan ditolak secara halus. Begitu juga sebaliknya. Untuk bisa mendapatkan dugaan yang kuat terhadap suatu pasangan bahwa mereka itu bukan suami isteri dibuatlah sebuah kriteria berdasarkan pangalaman dan pengamatan yang ada dilapangan selama ini. Dasar dugaan itu adalah:

a. Gelagat diantaranya:

- Pasangan tersebut terlihat canggung atau sangat mesra.
- Mengucapkan kata-kata sayang pada pasangannya.
- Berjauhan saat mendatangi conter Front Office.

b. Penampilan diantaranya:

- Pasangan wanita berpakaian seksi dengan dandanan yang berlebihan.
- Pasangan wanita berseragam sekolah atau mahasiswa atau berusia muda/ belia.
- Tidak membawa perlengkapan bermalam (tas/ koper).

- Perbedaan usia yang cukup mencolok.

Kalau dugaannya tidak kuat atau ragu-ragu maka jika ragu-ragunya agak sedikit berat pada bukan suami isteri akan ditolak tapi kalau agak berat pada suami isteri diterima. Kalau ternyata dengan berjalannya waktu dugaan semakin kuat pada bukan suami isteri maka akan dibuat berita acara tamu itu dan dicatat dari awal chek-in bahwa pemasukan dari tamu itu dibukukan pada pembukuan tersendiri yang nanti akan disalurkan sebagai uang sosial. Dengan demikian penghasilan insya Allah tetap terjaga dan bersih karena pasangan yang bukan suami isteri yang lolos pendapatannya dikeluarkan.

3. Pemasaran

Terbuka bagi siapa saja baik pribadi ataupun kelompok, formal ataupun informal dengan berbagai macam suku, agama, ras dan golongan. Adapun bagi kelompok atau golongan selama kelompok dan golongan tersebut aktifitasnya tidak dilarang oleh negara dan tidak merupakan penganjur kerusakan, kemungkaran dan permusuhan serta lainnya yang sejenis.

4. Makanan dan minuman

Makanan dan minuman yang disediakan adalah makan dan minuman yang tidak dilarang oleh syariah (*halal*). Dalam pembuatan makanan dan minuman baik bahan-bahan maupun proses produksinya harus terjamin kehalalannya (tidak tercampur dengan bahan-bahan yang dilarang oleh syariah).

Restaurant buka setiap saat begitu juga pada bulan Ramadhan bagi orang-orang yang dalam keadaan *safar*, wanita-wanita yang berhalangan puasa dan orang-orang yang punya *uzur syar'i* dengan tidak mengurangi penghormatan terhadap orang yang berpuasa.

5. Dekorasi dan Ornamen

Dekorasi dan ornamen disesuaikan dengan nilai-nilai keindahan dalam Islam serta tidak bertentangan dengan syariah. Ornamen patung ditiadakan begitu juga dengan lukisan makhluk hidup dihindari. Dan dekorasi hotel juga tidak harus dalam bentuk kaligrafi.

6. Operasional

a. Kebijakan

Kebijakan perusahaan kedalam yang berupa kebijakan manajemen dan peraturan-peraturan yang dibuat harus sesuai dengan nilai-nilai syariah. Begitu juga dengan kebijakan keluar baik berupa kerjasama ataupun investasi dan pengembangan usaha dilakukan dengan mitra yang aktifitas usahanya tidak dilarang syariah dan untuk usaha yang tidak dilarang oleh syariah.

b. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang sesuai keadah Islam yang memenuhi aspek keramahtamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengucapkan kata maaf dan terima kasih. Pelayanan yang dilakukan juga harus pada batas-batas yang dibolehkan oleh syariah yaitu yang tidak menjurus pada khalwah.

c. Pengelolaan SDM

Penerimaan dan perekrutan tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan selama memenuhi standar kualifikasi yang telah ditentukan, bermoral dan sanggup untuk mematuhi aturan-aturan perusahaan yang berlaku. Perusahaan harus jujur kepada karyawan dalam memberikan hak-hak mereka serta karyawanpun harus jujur dan amanah dalam menjalankan kewajiban mereka. Perusahaan juga berkewajiban memberikan pelatihan-pelatihan yang dibutuhkan oleh karyawan sesuai kemampuan perusahaan. Uniform karyawan sesuai dengan kaedah berpakaian dalam Islam. Adapun untuk karyawati yang non muslim maka dianjurkan untuk berpakaian sesuai dengan kaedah islam tapi tidak dipaksa dan jika menolak tetap harus memenuhi norma-norma ketimuran dalam berpakaian.

Disamping itu pengelolaan SDM juga mengacu pada peningkatan kualitas yang mencakup tiga hal yaitu etika, pengetahuan dan skill. Khusus dalam etika atau moral akan dibentuk sikap kerja karyawan yang tercermin dalam slogan karyawan SYARIAH yaitu karyawan yang bersahabat, *yakin*, *amanah*, *rasyid (cerdas)*, *istiqamah (konsisten)*, adil dan handal.

d. Keuangan

Pengelolaan keuangan disesuaikan dengan system pengelolaan keuangan menurut syariah Islam (*akuntansi syariah*). Permitraan dengan lembaga keuangan (Bank) dan Asuransi dilakukan dengan

lembaga keuangan (*Bank*) dan Asuransi syariah. Kemudian bila perusahaan mempunyai keuntungan yang mencukupi nishab zakat maka perusahaan berkewajiban mengeluarkan zakat.

7. Struktur

Adanya sebuah lembaga yang akan mengawasi jalannya operasional hotel secara syariah dan yang akan memberikan arahan dan menjawab persoalan-persoalan yang muncul dilapangan yang berkaitan dengan penerapan operasional hotel secara syariah. Lembaga ini adalah Dewan Pengawas Syariah. Orang yang duduk didalamnya adalah orang-orang berlatar pendidikan syariah yang punya pengetahuan tentang kaidah-kaidah hukum dalam syariah Islam.

8. Nuansa Pelayanan

Keramahan, sikap bersahabat, pelayanan yang cepat dan tepat merupakan sikap layanan yang kami berikan kepada tamu-tamu dan pelanggan kami. Hingga diharapkan dengan nansa pelayanan ini hotel bisa menjadi rumah kedua bagi para pengguna dan tempat beraktifitas yang menyenangkan.⁷

Perbedaan antara Hotel Semesta dengan hotel-hotel lainnya yang mendasar adalah:

- a. Bagi para calon penginap yang berlainan jenis dengan memesan satu kamar, maka mereka harus menunjukkan surat nikah atau bukti lain yang sah yang menunjukkan bahwa mereka adalah pasangan resmi.

⁷ Company Profile Hotel Semesta, Oktober, 2012

- b. Hotel Semesta tidak menyediakan minuman-minuman yang berbau alkohol dan sejenisnya.
- c. Semua pelayan (*officer* dan *house kepping*) mengenakan busana muslim dan muslimah.⁸

C. Aplikasi Strategi di Hotel Semesta Semarang

Strategi merupakan sarana organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuannya. Strategi mengimplikasikan konsep manajemen dari lingkungan bisnis, misi, maksud, dan tujuan.⁹

Dalam implementasi marketing syariah itu bisa diaplikasikan ke strategi yaitu dengan menerapkan 4P: produk, promotion, price, place.¹⁰

Aplikasi strategi marketing syariah yang diterapkan dalam 4P meliputi:

1. *Produk* (Fasilitas utama hotel) kamar, meeting room, ball room, makanan minuman dan lain-lain).
 - a. Kamar

Sebagai salah satu fasilitas utama hotel, kamar sangat diperhatikan oleh pihak management hotel Semesta. Semua perabotan atau perlengkapan hotel tidak hanya dijamin kebersihannya, namun pihak Hotel Semesta juga menjaga kesuciannya, seperti; *springbad*, *coverbad*, sarung bantal, handuk, serta perangkat dan tempat kamar

⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Agus Lutfi, Sales Eksekutif Hotel Semesta, pada tanggal 29 September 2012

⁹ David W. Craven, *Pemasaran Strategi*, Jakarta: Erlangga, 1996, hlm. 30

¹⁰ Henry Simamora, *Manajemen Pemasarn Internasional*, Jakarta: Salemba Empat, 2000, hlm. 169.

mandi dalam akan selalu dibersihkan sesuai kaidah kesucian dalam Islam. Bila mendapatkan sesuatu kotoran pada *springbad*, atau pada karpet lantai yang diduga kotoran bernajis, maka akan dibersihkan sesuai dengan kaidah pembersihan najis. Pihak management hotel Semesta selalu mengarahkan kepada *house keeping* (bagian pembersih ruangan) untuk selalu memperhatikan hal-hal tersebut, bukan hanya sebatas bersih namun juga suci.

Untuk keperluan toilet atau kamar mandi, pihak hotel semesta juga menyediakan sarana atau alat untuk *beristinjak* bagi pengguna jasa yang mungkin sedang tidak bisa berbersih dengan menggunakan air.

Tidak ketinggalan pentingnya, pihak management hotel Semesta juga selalu berusaha meyakinkan bahwa kamar yang disewa oleh pengguna jasa tidak digunakan untuk hal-hal yang negatif seperti; perjudian, berpesta sabu-sabu, transaksi perdagangan yang dilarang oleh hukum agama maupun hukum negara, tentunya dengan cara-cara yang tidak menyinggung ataupun mengganggu privasi pengguna jasa itu sendiri.

Untuk mencegah terjadinya hal-hal negatif lainnya, management hotel Semesta menerapkan sistem buka tutup jendela yang ada pada setiap kamar hotel dengan ijin dari management, hal ini diterapkan untuk menghindari terjadinya “bunuh diri” dengan cara

loncat dari jendela kamar hotel yang pernah marak terjadi beberapa saat lalu.

b. Meeting Room dan Ball Room

Meeting room dan Ball room merupakan salah satu fasilitas andalan hotel Semesta, hotel Semesta memiliki 5 meeting room dengan kapasitas 50 sampai 150 orang dan ball room dengan kapasitas hingga 1500 orang. Semua kebutuhan yang berkaitan dengan 2 fasilitas tersebut juga mengikuti ketentuan-ketentuan yang dianjurkan oleh agama, diantaranya adalah acara yang diselenggarakan bukanlah suatu kegiatan yang bertentangan dengan syariah dan juga tidak bertentangan dengan hukum negara.

c. Makanan dan minuman

Sebagai hotel yang berbasis syariah tentunya dalam menyediakan makanan dan minuman baik itu yang merupakan paket fasilitas sewa kamar –setiap pengunjung yang menyewa kamar akan mendapatkan 1 kali makan gratis yaitu pada pagi hari (*breakfast*)– maupun makanan dan minuman yang dipesan langsung oleh pihak pengguna jasa, baik yang tersedia dalam kamar maupun di *caffé resto* hotel sudah tentu semua jenis makanan dan minuman tersebut terjamin kehalalannya. Hotel tidak menyediakan makanan dan minuman yang mengandung alkohol. Sebagai pengganti hotel menyediakan minuman kesehatan herbal.

d. Lain-lain

Penerapan strategi marketing syariah pada hotel Semesta adalah pada kerjasama yang dilakukan dengan beberapa pihak seperti lembaga perbankan dan asuransi, pihak hotel Semesta memilih lembaga perbankan dan asuransi yang menggunakan sistem syariah. Untuk masalah pendapatan, pendapatan yang diduga kuat tidak semestinya maka pihak manajemen menganggap itu bukan sebagai masukan dan akan disumbangkan kepada lembaga tertentu.

2. *Place* (Fasilitas pendukung Hotel Semesta) kenyamanan, pelayanan.

a. Saluran televisi internasional dan surat kabar atau majalah.

Sebagai hotel berbintang, salah satu fasilitas pendukung adalah tersedianya saluran televisi internasional, namun pihak management telah menyensor saluran televisi internasional yang terlalu vulgar pada acara-acaranya. Hal ini dilakukan untuk kenyamanan pengunjung agar tidak khawatir bila meninggalkan anak-anaknya dalam kamar. Demikian juga dengan surat kabar ataupun majalah yang tersedia di hotel Semesta baik yang di dalam kamar maupun di ruang loby sebagai bacaan adalah surat kabar atau majalah yang tidak berbau pornografi dan saran.

b. Tempat dan sarana ibadah

Dalam menyediakan tempat dan sarana ibadah, pada setiap kamar hotel diberikan petunjuk arah kiblat, tersedia perangkat sholat seperti; mukena, sarung, dan sajadah yang terjamin kesuciannya, juga

tersedia mushaf atau al-qur'an. Sedang sarana ibadah di luar kamar terdapat mushola dan tempat wudlu dengan dibedakan antara tempat wudlu untuk putra dan putri.

c. Mini bar dan sarana kebugaran

Hotel Semesta menyediakan Herbal Bar yang menyajikan aneka minuman berkhasiat sehat, dari berbagai macam jus buar segar dan berbagai minuman campuran jamu yang segar. Hal ini disediakan sebagai pengganti minuman-minuman beralkohol yang biasanya tersedia pada Bar Hotel non syariah dimana Bar merupakan salah satu sarana pendukung yang ada pada hotel setara berbintang tiga. Sarana kebugaran juga disediakan dengan memperhatikan etika syariah Islam, memisahkan sarana kebugaran untuk tamu laki-laki dan perempuan.

3. *Price* (Harga bintang)

Harga merupakan suatu yang diserahkan dalam pertukaran untuk mendapatkan suatu barang maupun jasa.¹¹Harga dalam Hotel semesta sendiri sesuai dengan tingkatan bintang, yaitu bintang tiga.

Tabel Harga Kamar

Tipe Kamar	Publish Rate	Corporate Rate
Superior	Rp. 550.000,-	Rp. 380.000,-
Executive	Rp. 750.000,-	Rp. 505.000,-
Suite	Rp. 1.150.000,-	Rp. 805.000,-

¹¹ Charles W. Lamb, Jr, *Pemasaran buku 2*,jakarta: salemba empat,2001,Hlm 268

4. *Promotion* (Marketing Syariah)

Promosi penjualan adalah kegiatan komunikasi pemasaran, selain dari pada periklanan, penjualan pribadi, dan hubungan masyarakat, dimana insentif jangka pendek memotifasi konsumen dan anggota saluran distribusi untuk membeli barang atau jasa dengan segera, baik dengan harga yang rendah atau dengan menaikkan nilai tambah.¹² Strategi marketing syariah yang keluar adalah promotion dimana dalam Hotel Semesta menggunakan media, internet dan surat kabar Harian Semarang seperti yang dijelaskan di bab sebelumnya. Dalam mencari pelanggan itu sama dengan hotel konvensional sales putri harus memakai busana muslim, dan mengucapkan salam (*asslamu'alaikum,wr. Wb*) kepada pelanggan, dan sales putri tidak boleh sampai malam, dan menggunakan bank syariah mandiri.¹³

Hal itu yang mendasari strategi marketing Hotel Semesta dengan konsep syariahnya dalam menghadapi persaingan dengan hotel-hotel lain perbedaan-perbedaan yang telah disebutkan tadi adalah merupakan strategi kami (Hotel Semesta) dalam “merebut hati” para calon pengguna jasa penginapan karena mereka akan merasa lebih nyaman ketika menginap ditempat yang berani menyatakan diri bebas dari hal-hal negatif tersebut.

¹² *Ibid.*, hlm 226

¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Agus Lutfi , sales Eksekutif Hotel Semesta, pada tanggal 29 September 2012

Sedangkan dari sisi fasilitas hotel Semesta setara dengan hotel-hotel lain yang sekelas hotel berbintang 3, bahkan kita memiliki fasilitas yang lebih dari hotel yang sekelas lainnya seperti: *ball room*. Kebutuhan akan *ball room* di kota Semarang sangat tinggi sehingga fasilitas *ball room* dan *meeting room* merupakan salah satu andalan bagi hotel Semesta, dengan harapan ketika suatu kelompok menggunakan *meeting room* atau *ball room* untuk suatu acara tertentu maka tentunya disertai dengan kebutuhan penginapan (kamar menginap) bagi para pesertanya. Sedang dari bentuk bangunan kita mengusung tema heritage yang terkesan kepada kedamaian.¹⁴

Selama ini perkembangan minat atau pengunjung di Hotel Semesta secara umum cukup bagus, perkembangan cukup signifikan dari tahun ke tahun walaupun belum sesuai dengan target yang kita inginkan, hal ini mungkin karena belum familier dimasyarakat adanya hotel dengan konsep syariah bahkan masih sangat asing dimata masyarakat. Butuh waktu dan kerja keras untuk memahamkan itu.

Kiat-kiat Hotel Semesta dalam usaha pencapaian target marketnya dengan strategi konsep syariahnya diantaranya adalah meningkatkan promosi tentang hotel semesta dengan konsep syariahnya, meningkatkan pemahaman tentang apa dan bagaimana itu hotel berbasis syariah, menjalin kerjasama dengan instansi pemerintah dan swasta.¹⁵

¹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Ierawati, S &M Manager, pada tanggal 29 September 2012

¹⁵ Hasilwawarancar dengan Agus Lutfi, Sales Exsekutif, *op. cit.*