

BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

Hotel Syariah Cahaya Berlian merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa akomodasi yang menyediakan layanan penginapan yang bernuansa Islami, yang berlokasi di Jalan Raya Panglegur No. 69-71 Kecamatan Tlanakan yang merupakan gerbang utama memasuki wilayah Kabupaten Pamekasan Madura (jalur utama Surabaya-Sumenep dan sebaliknya). Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan ini didirikan pada tahun 2005, namun baru diresmikan pada tahun 2017.

Ketika itu, pada awal tahun 2005 Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan hanya berbentuk sebuah bangunan melainkan bukan berbentuk hotel. Dimana pada waktu itu pemilik usaha (owner) Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan berencana untuk membuat sebuah tempat kos, namun pada saat itu pemikiran owner terkendala. Sehingga owner berubah pikiran dan berencana untuk membuat sebuah hotel. Berawal dari sinilah pada pertengahan tahun 2006 muncul inisiatif owner untuk mendirikan hunian publik berupa hotel.

Seiring berjalannya waktu, maka pihak hotel melakukan renovasi kembali bangunan tersebut untuk memperbaiki segala infrastruktur hotel, yaitu dengan memberikan tambahan beberapa bangunan dan memperbaiki segala desain kamar yang berbeda-beda dan dengan nuansa Islami. Kemudian pada tahun 2017, tepatnya pada tanggal 17 Agustus hotel ini

resmi beroperasi dengan berbagai izin operasionalnya. Dengan mempertimbangkan anggapan masyarakat bahwa hotel merupakan salah satu tempat berbuat kemaksiatan atau pula asusila, maka owner berkesimpulan untuk mendirikan hotel yang mengandung unsur nuansa syariah. Dengan bangunan empat lantai berdiri kokoh pada salah satu dataran tertinggi di kota Pamekasan dan juga satu-satunya hotel syariah yang ada di Pamekasan-Madura. Dimana Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menyuguhkan berbagai kemewahan dan kenyamanan menginap serta mengakomodir semua kebutuhan bisnis dan liburan selama berada di Pulau Garam-Madura.

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan merupakan hotel berbintang 1 dengan memiliki jumlah kamar sebanyak 42 kamar, sementara untuk yang beroperasi ada 27 Guest Room (kamar tamu) dimana masing-masing kamar tertata apik dengan furniture yang elegan, dengan desain interior tematik yang terdiri dari 2 kamar dengan tipe Executive, 3 kamar dengan tipe Superior, 2 kamar dengan tipe Deluxe, dan 4 kamar dengan tipe Standart. Selain kamar tamu, Hotel Syariah Cahaya Berlian juga menyediakan Meeting Room (ruang pertemuan), dan beberapa fasilitas lainnya yang dapat memudahkan para tamu seperti restoran, coffe shop, Wifi, TV kabel, air panas dan dingin, lahan parker yang luas dan teduh, keamanan 24 jam, kamar yang luas dan mewah, serta masjid dan masih banyak lagi fasilitas lainnya. Maka dengan tersedianya layak.

Hal ini merupakan hotel yang berdiri dengan letak strategis dan mudah dijangkau untuk menunjang berbagai kebutuhan bisnis dan liburan, hanya 5 menit saja dari pusat pemerintah kota dan pusat perkantoran, dekat dengan sentra kuliner Madura, pusat batik, wisata religi, situs bersejarah, pusat seni dan budaya serta oleh-oleh khas Madura. Merupakan salah satu unit usaha yang dimiliki oleh keluarga besar Bapak H. Agus dalam rangka ekspansi bisnisnya.

Kemudian ada beberapa peraturan yang harus dipatuhi oleh tamu ketika ingin menginap, antarlain yaitu: 1). Tamu wajib mempunyai KTP/Buku Nikah/identitas resmi; 2). Tamu dilarang membawa narkoba, dan barang haram lainnya; 3). Tamu yang bukan muhrimnya tidak diperkenankan melakukan reservasi di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

Kehadiran bisnis hotel di kota ini sangat menjanjikan, mengingat Pamekasan adalah perwakilan Ibukota Provinsi Jawa Timur diantara tiga Wilayah Kabupaten lain yang berada di Wilayah Pulau Garam-Madura dan jumlah hotel yang dikelola secara modern boleh dibilang masih belum terlalu banyak. Oleh karenanya, kehadiran Hotel Syariah Cahaya Berlian dengan pemilihan konsep yang tepat akan menjadikan hotel ini menjadi tempat pilihan tamu baik untuk bisnis, wisata, maupun religi. Sesuai dengan slogan kebanggaan masyarakat Pamekasan, yakni Gerbang Salam (Gerakan Pembangunan Masyarakat Islami) dimana Pamekasan merupakan salah satu kota religi diantara beberapa kota lain di Indonesia.

2. Visi dan Misi Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

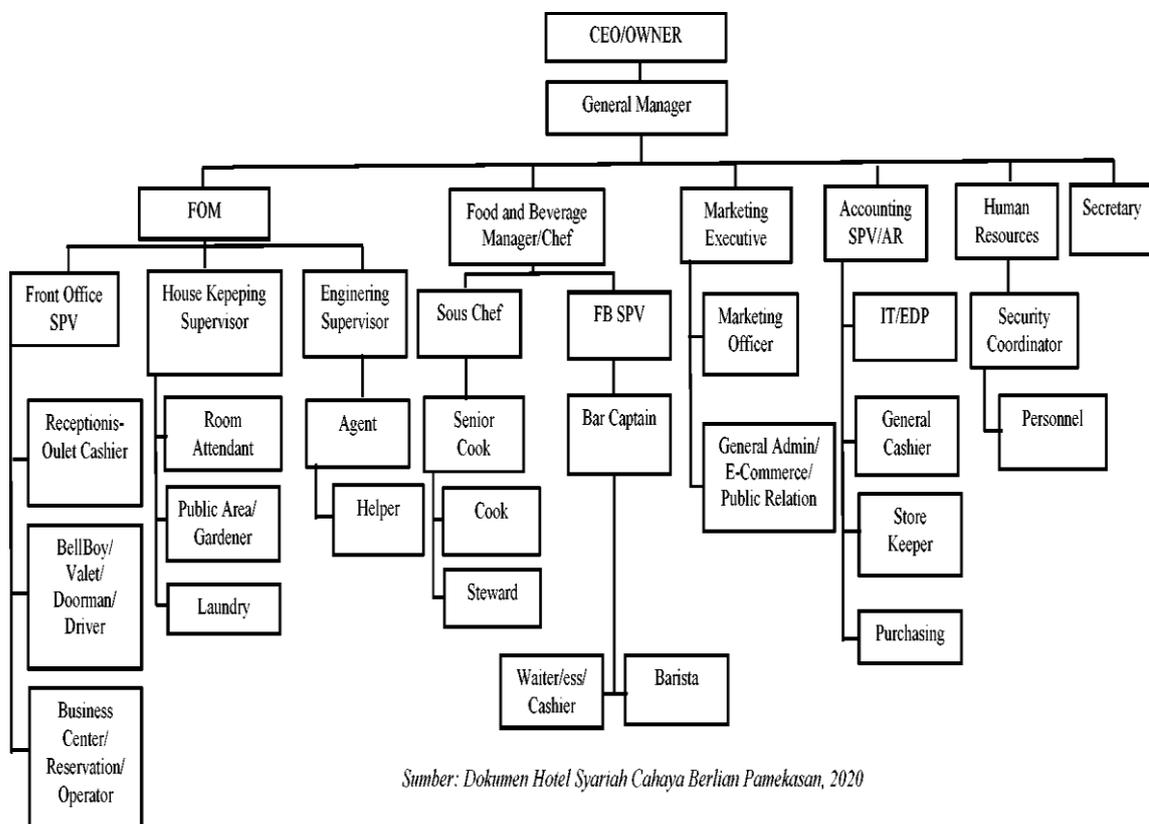
b. Visi Hotel Syariah Cahaya Berlian adalah:

“Menjadi hotel terbaik di kelasnya”

c. Misi Hotel Syariah Cahaya Berlian adalah:

“Kerja keras, kerja cerdas dan kerja ikhlas dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan karyawan, tamu dan owner.”

2. Struktur Organisasi Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan



Sumber: Dokumen Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, 2020

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

Berikut ini adalah tugas/tanggung jawab dari masing-masing jabatan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan yakni:

a. CEO (Chief Executive Officer)/OWNER

Tugas CEO/OWNER di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan adalah sebagai berikut:

- 1). Meliputi seluruh kegiatan dari mulai membentuk visi dan misi.
- 2). Menentukan strategi, hingga manajemen perusahaan secara keseluruhan.

b. General Manager

Tugas seorang General Manager diantaranya sebagai berikut:

- 1). Menjadi pemimpin di hotel bagi semua karyawannya.
- 2). Mengelola seluruh kegiatan operasional di dalam hotel.
- 3). Mengelola hotel berdasarkan visi dan misi yang sudah dibuatnya
- 4). Mengelola, merencanakan sekaligus mengawasi proses penganggaran di hotel.
- 5). Mengontrol setiap kebijakan/peraturan hotel agar berjalan secara maksimal.
- 6). Mengelola anggaran keuangan hotel.
- 7). Memutuskan dan membuat kebijakan untuk kemajuan hotel

c. FOM (Front Office Manager)

Tugas seorang Front Office Manager adalah:

- 1). Bertanggung jawab dalam proses penerimaan staff hotel.
- 2). Membuat schedule program kerja staff hotel.
- 3). Mengawasi kinerja karyawan ketika pergantian shift.
- 4). Menjaga hubungan silaturahmi antar hotel dengan baik.
- 5). Menangani dengan cepat ketika ada tamu yang complain.
- 6). Memeriksa dan mengecek laporan alokasi budget.
- 7). Menjaga dan memeriksa dengan ketat peredaran uang tunai dan kebijakan kredit.

d. Duty Manager

Tugas Duty Manager antara lain:

- 1). Menggantikan tugas front office manager asistan FOM ketika tidak bisa hadir.
- 2). Bertanggung jawab atas semua keluhan dari tamu ketika ada pengaduan mengenai perihal ketidakpuasan.
- 3). Melakukan kerjasama antar departemen lain.
- 4). Menjalin hubungan kerja sesama front office manager, asistan manager, dan general manager hotel.

e. Front Office Supervisor

Tugas Front Office Supervisor:

- 1). Membuat jadwal kerja kegiatan.
- 2). Mengawasi kegiatan operasional di hotel.
- 3). Memberikan arahan serta mengawasi kinerja reception dan concierge.
- 4). Menghadiri briefing pagi management hotel, serta mewakili front office manager jika tidak bisa hadir.
- 5). Melayani kebutuhan tamu jika ada yang memerlukan bantuan.

f. Resepsionis

Tugas Resepsionis setiap harinya:

- 1). Menjembatani informasi antara manajemen perusahaan dan tamu.
- 2). Melayani tamu perusahaan yang berkunjung.
- 3). Bersiap dan menunggu tamu di meja lobi perusahaan.
- 4). Mencatat data tamu yang berkunjung setiap hari.

5). Menentukan strategi dan sikap ketika tamu yang datang melakukan hal tak terduga.

g. House Keeping Supervisor

Tugas House Keeping Supervisor sebagai berikut:

- 1). Melaksanakan seluruh pelaksanaan operasional di departemen HK.
- 2). Melaksanakan administrasi di departemen house keeping.
- 3). Melaksanakan pengawasan dan pengecekan tentang kebersihan, kelengkapan kamar, koridor, station atau linen room yang tidak semestinya.
- 4). Melaksanakan pengecekan terhadap kebersihan dan keindahan public area (lobby, restaurant dan garden) dan utility.

h. Public Area/Gardener

Public area adalah seksi dari house keeping yang bertugas dan bertanggung jawab dalam menjaga seluruh kebersihan hotel mulai dari kenyamanan, dan keindahan di seluruh area bagian hotel, baik diluar maupun yang ada di dalam hotel.

i. Laundry

Tugas utama Laundry adalah membantu operasioal hotel yang berhubungan dengan proses pencucian linen untuk guest room, reastaurant dan meeting room serta uniform bagi karyawan.

j. Enginering Supervisor

Tugas dar Enginering Supervisor sebagai berikut:

- 1). Mengawasi dan membuat jadwal kerja supervisor dan seluruh crew/staff engineering.

- 2). Melaporkan kepada general manager apabila terdapat suatu masalah sehingga dengan cepat dapat diatasi.

k. Waiter/Waiteress

Tugas dari Waiter/Waiteress meliputi:

- 1). Menyambut semua tamu yang datang ke restoran.
- 2). Mempersilahkan tamu untuk duduk.
- 3). Menawarkan menu yang ada di restoran.
- 4). Menyajikan makanan dan minuman yang telah di pesan tamu.
- 5). Melakukan up-selling dengan menawarkan makanan/minuman penutup.
- 6). Memberikan total tagihan kepada tamu.
- 7). Mengambil gelas dan piring kotor.

l. Marketing Executive

Tugas Marketing Executive sebagai berikut:

- 1). Membuat data prospek pelanggan.
- 2). Membuat rencana penawaran.
- 3). Melakukan promosi.

m. Accounting Supervisor

Tugas dari Accounting Supervisor adalah sebagai berikut:

- 1). Memastikan verifikasi dan finalisasi setiap entri jurnal keuangan harian perusahaan
- 2). Menyiapkan laporan perputaran cash, laporan pajak perusahaan, dan laporan keuangan.

n. General Cashier

Tugas General Cashier antara lain:

- 1). Melakukan pembayaran untuk transaksi pembelian secara tunai.
- 2). Melakukan pembayaran atau pelunasan hutang ke supplier.
- 3). Melakukan pembayaran untuk biaya utilitas hotel seperti listrik, PDAM, telepon, jaringan internet, dan biaya pembuangan limbah hotel
- 4). Bersama dengan accounting manager melakukan pembayaran atau transfer gaji karyawan.
- 5). Membuat pencatatan kas keluar.

o. Marketing Officer

Tugas Marketing Officer adalah:

- 1). Mengawasi perencanaan, pengembangan, dan pelaksanaan inisiatif pemasaran dan periklanan organisasi.
- 2). Sebagai eksekutif perusahaan yang bertanggung jawab atas kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi.

p. Human Research Development (HRD)

Tugas dari HRD (Human Research Development) Manager adalah sebagai berikut:

- 1). Mempunyai tanggung jawab penuh atas setiap pengeluaran hasil kegiatan, serta melakukan kegiatan perencanaan mulai dari menyusun, mengawasi dan mengevaluasi anggaran biaya kegiatan secara efektif

- 2). Bertanggung jawab atas segala kegiatan perencanaan, pengawasan, serta pengevaluasian terhadap jumlah tenaga kerja yang diperlukan oleh perusahaan.
- 3). Melakukan kegiatan pelatihan atau kegiatan lainnya yang berkaitan dengan pengembangan mental.
- 4). Bertanggung jawab terhadap kegiatan yang berhubungan dengan rekapitulasi absensi karyawan, perhitungan gaji, tunjangan dan bonus.

q. Security

Tugas dari Security di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan adalah sebagai berikut:

- 1). Melakukan penjagaan serta mengatur keamanan di seluruh area hotel sekaligus memantau seluruh kamar tamu, terutama yang ada penghuninya (orang yang sedang menempati kamar tersebut) agar menjaga dan mengantisipasi untuk tidak terjadi sesuatu hal-hal yang tidak diinginkan.
- 2). Mengatur sekaligus membantu tamu memarkirkan kendaraan yang akan diparkir jika ada tamu yang datang, serta memantau dan mengawasi keluar masuknya tamu hotel.

3. Cara Pemesanan Kamar di Hotel Syariah Cahacaya Berlian

Bagi tamu yang hendak ingin melakukan reservasi tentunya dapat dilakukan dengan beberapa cara. Dimana cara yang pertama kita bisa langsung melakukannya sendiri dengan cara mendatangi langsung ke hotel di bagian depan (*front office*), cara yang kedua jika tamu/pengunjung tidak

bisa melakukan reservasi langsung di hotel maka bisa menghubungi langsung ke pihak bagian receptionis dengan cara melalui telepon. Jika pemesanan dilakukan dengan cara lewat telepon, pihak manajemen hotel tidak menetapkan aturan deposit, melainkan bersifat fleksibel. Sedangkan untuk pemesanan dengan cara langsung (tatap muka) di hotel, maka transaksi/pembayarannya dilakukan saat itu juga kepada pihak resepsionis (front office) hotel.

Waktu check-in di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan mulai pukul 14:00-23.00 dan waktu check-out paling lambat pukul 12:00 keesokan harinya. Untuk setiap keterlambatan check-out selama tidak high season dan masih bisa meng handle tamu yang akan check-in berikutnya maka pihak hotel tidak membebaskan tarif denda. Memang rata-rata prosedur menggunakan ketika early check-in (masuk lebih awal) maka akan dikenakan cash. Kemudian let's check-out (keterlambatan keluar) akan dikenakan cash, akan tetapi disini selama pihak hotel masih bisa membantu selama masih ada kamar yang kosong untuk dijual pihak hotel tidak mempermasalahkan meskipun melewati batas sampai jam 15.00 pihak hotel menggratiskannya. Kecuali ketika high season (kamar penuh), kemudian ada tamu yang ingin check-out maka akan dikenakan cash, jika berkenan 50%, jika tidak pihak manajemen hotel tidak membebaskan.

B. Paparan Data

1. Karakteristik Pemasaran Syariah pada Cahaya Berlian Hotel Pamekasan

a. Religius

Islam memadukan berbagai aspek dalam kehidupan manusia yaitu politik, ekonomi, social dan keagamaan serta menekankan gagasan mengenai konsistensi dan keteraturan menghasilkan kesatuan dunia dan akhirat, mengantar seseorang pengusaha untuk tidak mengejar keuntungan material semata tetapi keberkahan dan keuntungan yang lebih kekal. Pada Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang peneliti teliti, setiap karyawan hotel telah menjalankan nilai-nilai religius dengan baik, seperti: menjalankan ibadah wajib dan sunnah, serta menegakkan aturan-aturan syariat Islam. Dimana ketika masuk shalat wajib setiap karyawan Cahaya Berlian Hotel Pamekasan diwajibkan untuk shalat dengan metode absensi shalat wajib. Apabila terdapat karyawan tidak menjalankan shalat wajib dengan disengaja maka akan mendapatkan sanksi seperti membayar denda sebesar Rp.50.000. Pernyataan ini di dapatkan melalui wawancara dengan General Manager di Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan yang mengatakan bahwa:

Karyawan hotel kami wajib menjalankan ibadah shalat wajib dan sunnah, karena sesuai nama usaha yang didirikan yaitu syariah maka selaku owner serta manager menerapkan aturan-aturan syariah Islam. Contohnya setiap tiba waktu shalat para karyawan hotel akan melaksanakan shalat berjamaah di mushalla. Tetapi bagi yang tidak mengikuti shalat berjamaah akan diberikan sanksi dengan bayar denda sebesar Rp.50.000. Hal ini sesuai tujuan bisnis syariah yang dijalankan

oleh pemilik hotel yaitu tidak hanya mengejar keuntungan di dunia saja tetapi juga akhirat.⁴⁹

Hal senada juga diungkapkan oleh Marketing Executive Cahaya

Berlian Hotel Pamekasan yang mengatakan bahwa:

Dengan adanya ketetapan nilai-nilai Islam, terutama dalam menjalankan ibadah shalat secara berjamaah membuat kami lebih nyaman beribadah. Di hotel ini jika tiba waktu shalat wajib mengisi absen terlebih dahulu untuk mengetahui siapa yang ikut shalat berjamaah dan siapa saja yang tidak ikut. Bagi yang tidak ikut serta (kecuali bagi perempuan yang berhalangan) dalam melaksanakan shalat berjamaah harus membayar denda sebesar Rp.50.000. Pada pelaksanaan shalat berjamaah, sudah ada ustadz yang menjadi imamnya.⁵⁰

Dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, terlihat bahwa dalam tata ruang hotel itu sendiri selalu menegakkan nilai-nilai kebersihan dan keindahan yang sesuai dengan Sunnah Rasulullah “Kebersihan Sebagian Dari Iman” dan untuk interior hotel tidak ada yang mengandung pornografi dan kemusyrikan. Hal tersebut juga didukung pendapat dari Marketing Officer Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang mengatakan bahwa: “Hotel cahaya berlian menyediakan sarana tempat ibadah seperti mushala dan juga ada pembatas antara laki-laki dan perempuan. Dan dibenarkan oleh pengunjung hotel cahaya berlian, mengatakan bahwa hotel cahaya berlian syariah memang telah menyediakan sarana untuk ibadah seperti mushala dan perlengkapan alat shalat”.⁵¹

⁴⁹ Mohammad Bunamin, General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (02 April 2024)

⁵⁰ Wasilatul Ulumiyah, Marketing Executive Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (05 April 2024)

⁵¹ Rosita Angraini, Marketing Officer Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (09 April 2024)

Hal senada juga diungkapkan oleh salah satu tamu di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang mengatakan bahwa: “Para pekerja di hotel telah menjalankan nilai-nilai religius dengan baik. Tak heran jika Cahaya Berlian Hotel Pamekasan ini memiliki mushalla yang begitu luas beserta perlengkapan shalat yang lengkap”.⁵²

Dari beberapa pernyataan diatas, maka dapat diketahui bahwa penerapan nilai-nilai religius pada Hotel Cahaya Berlian Syariah sudah dilaksanakan dengan baik serta mengedepankan aturan-aturan syariah Islam.

b. Etika

Dalam menjalankan prinsip Islam pada hotel syariah yang peneliti teliti telah menerapkan etika seperti para karyawan memiliki akhlak yang baik, serta pakaian yang dikenakan oleh karyawan hotel diwajibkan untuk berpakaian sopan dan rapih. Pihak hotel selalu menjakan para tamunya dengan menyediakan sarana hiburan untuk pengunjung seperti musik, kemudian untuk dikamar pihak hotel menyediakan TV, dan wi-fi. Pernyataan ini di dapatkan melalui wawancara langsung dengan General Manager Hotel Cahaya Berlian Syraiah yang mengatakan bahwa:

Karyawan hotel kami untuk perempuan wajib berpakaian sopan dengan mengenakan baju yang tidak ketat serta berjilbab, sedangkan bagi karyawan laki-laki mengenakan celana keper. Pihak hotel telah menyediakan seragam untuk karyawan bagian receptionist, house keeping, kitchen section. Selain itu, kami juga menyediakan sarana hiburan untuk pengunjung seperti musik (hanya memutar musik islami), kemudian untuk di kamar pihak hotel menyediakan tv, dan wi-fi.⁵³

⁵² Nita Arifani, Tamu Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (12 April 2024)

⁵³ Mohammad Bunamin, General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (02 April 2024)

Niat dari pendirian Hotel Cahaya Berlian Syariah bukan hanya mencari keuntungan semata, tetapi menjalankan usaha yang barokah. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Marketing Executive Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang mengatakan bahwa:

Pada dasarnya niat dari pendirian hotel ini yang pertama untuk mencari keuntungan. Disamping itu pemilik hotel juga melihat segmen pasar dimana pada tahun 2017 banyak masyarakat yang mulai menjalankan bisnis syariah, seperti asuransi syariah, jasa penginapan yang berbasis syariah yaitu hotel syariah. Jadi pada dasarnya niat dari pendirian hotel ini tidak hanya untuk mencari keuntungan semata melainkan juga pemilik hotel juga melihat peluang bisnis syariah yang mulai berkembang di Indonesia sejak tahun 2012, dan dengan adanya hotel syariah juga memudahkan bagi para wisatawan muslim yang membutuhkan jasa penginapan yang menerapkan prinsip syariah.⁵⁴

Menurut pengunjung pada Cahaya Berlian Hotel Pamekasan bahwasanya karyawan yang ada pada hotel tersebut telah menggunakan pakaian yang sesuai dengan syariat Islam. Sebagaimana ungkapan pengunjung tamu hotel yang mengatakan bahwa: “Selain memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan hotel. Para karyawan telah berpakaian sesuai dengan syariat Islam”.⁵⁵

Dari beberapa pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa Cahaya Berlian Hotel Pamekasan sudah menerapkan etika dengan sangat baik, seperti: para karyawan memiliki akhlak yang baik, para karyawan berpakaian sopan dan rapi. Untuk perempuan wajib mengenakan baju yang tidak ketat serta berjilbab, sedangkan bagi karyawan laki-laki mengenakan celana keper.

⁵⁴ Wasilatul Ulumiyah, Marketing Executive Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (05 April 2024)

⁵⁵ Nita Arifani, Tamu Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (12 April 2024)

c. Realistis

Konsep pemasaran syariah harus memiliki sifat keluwesan dan fleksibilitas syariah Islam sebagai pondasi utama. Pemasar syariah adalah pemasar profesional dengan penampilan yang bersih, rapi, dan bersahaja, terlepas dari model atau gaya berpakaian yang dikenakan. Pemasar syariah juga harus bekerja secara profesional dan mengutamakan nilai-nilai agama, ketakwaan, aspek moral, dan kejujuran dalam semua kegiatan pemasaran. Pernyataan ini di dapatkan melalui wawancara langsung dengan General Manager Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan yang mengatakan bahwa: “Karyawan hotel kami untuk perempuan wajib berpakaian sopan dengan mengenakan baju yang tidak ketat serta berjilbab, sedangkan bagi karyawan laki-laki mengenakan celana keper. Pihak hotel telah menyediakan seragam untuk karyawan bagian receptionist, house keeping, kitchen section”.⁵⁶

Dari pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa karyawan Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan selalu berpakaian sopan, seperti: untuk perempuan wajib mengenakan baju yang tidak ketat serta berjilbab, sedangkan bagi karyawan laki-laki mengenakan celana keper. Pihak hotel juga telah menyediakan seragam untuk karyawan bagian receptionist, house keeping, kitchen section.

Pernyataan ini dibenarkan oleh tamu Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan yang mengatakan bahwa: “Dengan menginap di hotel syariah seperti ini membuat kami sekeluarga nyaman, dengan

⁵⁶ Mohammad Bunamin, General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (02 April 2024)

pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawannya dan juga pakaiannya yang dikenakan sangat sopan, apalagi dengan harga hotel yang sesuai fasilitas yang diberikan”.⁵⁷

Dari beberapa pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa Cahaya Berlian Hotel Pamekasan telah menerapkan sikap realistis dengan mewajibkan para karyawan hotel untuk selalu berperilaku sopan, seperti: bagi perempuan wajib mengenakan baju yang tidak ketat serta berjilbab, sedangkan bagi karyawan laki-laki mengenakan celana keper. Pihak hotel juga telah menyediakan seragam untuk karyawan bagian receptionist, house keeping, kitchen section.

d. Humanis

Dalam praktik bisnis syariah para pelaku bisnis harus memiliki sikap humanis dalam menjalankan pekerjaan yang ditekuninya. Pada Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang diteliti bahwasanya setiap karyawan dalam melayani pengunjung selalu berpegang teguh pada prinsip kebenaran, keadilan, keterbukaan, dan kejujuran, serta menjalankan tugasnya dengan baik. Setiap karyawan harus menjalankan sikap humanis dengan baik. Contohnya, karyawan tidak dianjurkan untuk memilih-milih tamu dalam hal pelayanan, jika terdapat tamu/pengunjung yang cerewet, tegas dan overprotektif karyawan tetap wajib melayani tamu/pengunjung tersebut. Pernyataan ini di dapatkan melalui wawancara langsung dengan General Manager Hotel Cahaya Berlian Syariah yang mengatakan bahwa:

⁵⁷ Nita Arifani, Tamu Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (12 April 2024)

Alhamdulillah kami selalu berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pengunjung/tamu hotel yaitu dengan memberikan rasa aman dan nyaman serta pelayanan yang baik yaitu dengan cara mengucapkan salam setiap bertemu dan menyediakan fasilitas yang baik sehingga pengunjung merasa puas dan kembali menggunakan jasa penginapan Cahaya Berlian Hotel Pamekasan lagi.⁵⁸

Hal senada juga diungkapkan oleh Marketing Officer Cahaya

Berlian Hotel Pamekasan yang mengatakan bahwa:

Saya sebagai karyawan hotel memperhatikan betul keinginan pengunjung hotel yang mau menginap. Sekalipun terdapat pengunjung hotel yang kurang sopan kami tetap melayani dengan sepenuh hati. Dengan begitu hal ini dapat memberikan kenyamanan tersendiri bagi pelanggan hotel kami. Setiap ada keluhan dari para pengunjung atau tamu hotel misalnya tentang pelayanan yang kurang memuaskan atau tidak tersedianya fasilitas yang pengunjung inginkan, karyawan hotel selalu menyampaikan keluhan pengunjung/tamu hotel kepada manajer hotel tentang tidak tersedianya fasilitas bagi para pengunjung.⁵⁹

Dari beberapa pernyataan di atas, maka dapat diketahui bahwa sudah menerapkan sikap humanis kepada seluruh tamu Cahaya Berlian Hotel Pamekasan sekalipun terdapat pengunjung Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang kurang sopan, para karyawan tetap melayani dengan sepenuh hati.

2. Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Segmentasi Pasar Hotel Syariah pada Cahaya Berlian Hotel Pamekasan

Strategi pemasaran adalah alat fundamental yang dirancang untuk mencapai tujuan perusahaan dengan mengembangkan keunggulan daya saing yang berkesinambungan melewati pasar yang dimasuki dan program pemasaran yang digunakan untuk melayani pasar target tersebut. Berikut ini akan dilakukan analisis terkait strategi pemasaran yang dilaksanakan

⁵⁸ Mohammad Bunamin, General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (02 April 2024)

⁵⁹ Rosita Angraini, Marketing Officer Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (09 April 2024)

oleh Cahaya Berlian Hotel Pamekasan dalam meningkatkan segmentasi pasar perhotelan syariah, sebagai berikut:

a. Produk (*Product*)

Konsumen hotel dalam memilih tempat penginapan memiliki berbagai macam kriteria, dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan hotel maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus terutama dsalam hal produk dari hotel yang ditawarkannya. Hotel syariah merupakan hotel yang dalam proses penyelenggaraannya selalu menggunakan prinsip-prinsip syariah. Di mana hotel syariah tersebut memenuhi kriteria mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Syariah yang diantaranya meliputi aspek produk.

Cahaya Berlian Hotel Pamekasan hadir di tengah-tengah masyarakat untuk bersaing dengan hotel lainnya dengan tidak hanya berlabel syariah tetapi juga dalam operasionalnya juga berbasis syariah. Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang terletak di selatan Masjid Agung Ash-Shuhada Pamekasan, menentukan harga yang terjangkau sesuai perekonomian masyarakat luas. Cahaya Berlian Hotel Pamekasan masih tergolong dalam Hotel Bintang 1. Pelayanan yang diberikan oleh resepsionis juga tidak lepas dari nilai-nilai syariah seperti ucapan salam ketika tamu masuk, tidak menyediakan minuman yang beralkohol, terdapat kran untuk wudhu, arah kiblat dan al-Quran di dalam kamar, dan lain sebagainya.

Dalam bisnis perhotelan, sebuah pengelolaan produk dan pelayanan juga dibutuhkan untuk melihat permintaan dari pasar yang berbeda-beda. Seperti halnya pelayanan tamu yang datang bersama keluarga berbeda dengan tamu yang datang hanya suami dan istri dalam rangka *honeymoon*. Begitu juga para pedagang atau pariwisata yang singgah untuk melepas lelah. Lain halnya lagi tamu muslim yang pasti membutuhkan penginapan dengan pelayanan yang baik dengan berprinsipkan syariah, hal seperti ini yang nantinya akan menjadi pertimbangan utama mereka. Oleh karena itu, Cahaya Berlian Hotel Pamekasan muncul untuk memberikan pelayanan kepada tamu.

Untuk mengetahui bagaimana manajemen Cahaya Berlian Hotel Pamekasan memilih segmen produknya secara syariah, peneliti melakukan wawancara dengan General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang mengatakan bahwa:

Kami dari manajemen memang sengaja memilih konsep hotel syariah, karena lokasi hotel yang dekat dengan masjid besar yaitu Masjid Agung Asy-Shuhada, selain itu di Kabupaten Pamekasan saat ini masih belum ada hotel yang menggunakan konsep syariah dalam menjalankan usahanya sehingga kami sangat tertantang menjalankan hotel berkonsep syariah. Selain dengan konsep syariah sesuai dengan lokasinya, juga demi kenyamanan tamu. Kami memberlakukan tamu laki-laki dan perempuan yang bukan muhkrimnya dengan kamar berbeda. Untuk tamu muhkrim atau tidak bisa ditunjukkan KTP dengan alamat yang sama.⁶⁰

Hal senada juga disampaikan oleh Direktur Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang mengatakan bahwa:

Sebagai hotel yang berkonsep syariah tentu saja kami membuat segala macam produk baik itu berbentuk layanan maupun produk secara fisik seperti makanan dan minuman di restoran, kamar, back office dan front

⁶⁰ Mohammad Bunamin, General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (02 April 2024)

office semuanya berkonsep syariah karena memang strategi pemasaran dari hotel syariah yang kami jalankan ini memang harus betul-betul mengadopsi nilai-nilai islami. Harapan kami para tamu merasakan sensasi yang berbeda ketika menginap di hotel kami ini terutama dalam segi pelayanan yang diberikan serta produk-produk hotel yang kami berikan.⁶¹

Berikut ini dapat ditampilkan beberapa prokduk dan fasilitas yang dimiliki oleh Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, sebagai berikut:

1). Fasilitas Umum, seperti: Parking Area Tempat, Cofee Shop, Laundry Service, Meeting Room, Wireless Internet Hotspot, Hour Room Service, Mushalla. 2). Fasilitas Kamar, seperti: Air Conditioner, Comfortable Double, Hot and cold Water, Shower, TV, PABX Telephone, sajadah dan Al-Quran.

Adapun Jenis dan Jumlah kamar yang ada di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Jenis dan Jumlah Kamar Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

No	Type	Jumlah Kamar
1.	Guest Room	27
2.	Executive	2
3.	Superior	3
4.	Deluxe	2
5.	Standart	4

Terkait dengan produk-produk hotel yang ada di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, maka peneliti melakukan wawancara dengan salah satu tamu yang menginap di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang mengataka bahwa: “Kalau saya lihat, selama saya menginap disini memang sudah bisa dikatakan hotel ini sudah menganut sistem syariah mulai dari pelayanan sampai kepada produk-

⁶¹ H. Agus, Direktur Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (04 April 2024)

produk hotel yang ada disini memang sangat berbeda dengan hotel lainnya secara keseluruhan saya sangat senang menginap disini”.⁶²

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu tamu hotel lainnya yang menginap di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang megatakan bahwa:

Secara keseluruhan, memang terlihat sekali hotel ini sangat islami sekali. Saya sering menginap di hotel dan ketika menginap disini sungguh sangat berbeda dari segi pelayanannya, walaupun memang produk yng ditawarkan sama dengan hotel lainnya namun dengan adanya sentuhan yang islami dalam setiap detail produk yang ditawarkan sehingga membuat berbeda dengan produk hotel lainnya. Pada intinya saya senang berada disini dan strategi pasar mereka saya kira cukup berhasil dalam menarik minat konsumen untuk menginap di hotel ini.⁶³

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, maka peneliti mendapatkan temuan penelitian mengenai strategi pemasaran Cahaya Berlian Hotel Pamekasan berdasarkan produk (*product*) hal ini diketahui telah dapat berjalan dengan baik dimana para tamu hotel merasa sangat puas dengan produk yang diberikan oleh hotel mulai dari produk yang bersifat layanan maupun produk yang bersifat makanan, minuman, interior dan eksterior dari Cahaya Berlian Hotel Pamekasan. Rasa puas ini ditunjukkan oleh tamu hotel dengan seringnya mereka kembali menginap di hotel yang sama.

b. Harga (*Price*)

Harga merupakan satu-satunya unsur *marketing mix* yang menghasilkan penerimaan penjualan, walaupun penetapan harga merupakan persoalan penting, masih banyak perusahaan yang kurang

⁶² Nita Arifani, Tamu Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (12 April 2024)

⁶³ Zainal Arifin, Tamu Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (12 April 2024)

sempurna dalam menangani permasalahan tersebut. Dengan penetapan harga perusahaan dapat menciptakan hasil penerimaan penjualan dari produk yang dihasilkan dan dipasarkannya. Peran penetapan harga akan menjadi sangat penting terutama pada keadaan persaingan yang semakin tajam dan perkembangan permintaan yang terbatas. Menentukan harga jual suatu produk pada Cahaya Berlian Hotel Pamekasan merupakan sesuatu yang penting dalam menunjukkan kualitas dari Cahaya Berlian Hotel Pamekasan dan menarik konsumen. Penentuan harga Cahaya Berlian Hotel Pamekasan menetapkan harga disesuaikan dengan harga competitor dan segmen pasar.

Penetapan harga sesuai kondisi pasar dan sesuai dengan competitor dan *high season*. Dan yang terpenting dari penentuan harga adalah customer ikhlas menyerahkan uang untuk mengganti jasa menginap di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan. Berikut dapat ditampilkan daftar harga kamar yang ada di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, sebagaimana dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Harga Kamar Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

No.	Type	Price (1 Night)
1.	Executive	375.000
2.	Superior	325.000
3.	Deluxe	300.000
4.	Standart	250.000
5.	Guest Room	225.000

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Direkur Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang mengatak bahwa:

Tidak ada target khusus pendapatan sebagaimana hotel konvensional yang lain, bagi Cahaya Berlian Hotel Pamekasan kalau memang sudah rezeki pasti di dapat dengan syarat menjalani usaha dengan baik dan

sesuai dengan ajaran Islam dengan tetap memohon perlindungan terus kepada Allah SWT, pasti Allah SWT memberi rizki.⁶⁴

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu tamu yang menginap di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan terkait harga yang ditawarkan oleh pihak hotel, yang mengatakan bahwa: “Kalau secara pribadi saya cukup puas dengan harga produk, fasilitas dan pelayanan yang dilakukan Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, karena dengan harga yang terjangkau namun fasilitas dan pelayanan yang diberikan seperti hotel bintang empat dan ini merupakan sesuatu yang jarang dilakukan oleh hotel manapun”.⁶⁵

Dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah, Cahaya Berlian Hotel Pamekasan dapat menjalankan bisnis sesuai syariah sebagaimana mestinya melalui harga produk, pelayanan dan pengelolaan yang dapat memberikan kemanfaatan dari berbagai aspek baik di dunia maupun di akhirat.

Berkaitan dengan harga ini Cahaya Berlian Hotel Pamekasan juga sering memberikan diskon harga kamar kepada pelanggan yang loyal sehingga mereka akan datang kembali ke hotel pada kesempatan waktu yang lain. Dari 42 kamar hotel yang dimiliki oleh Cahaya Berlian Hotel Pamekasan mereka sangat menjaga kualitas dan selalu dipenuhi fasilitas yang baik dengan kualitas pelayanan yang prima. Ketika peneliti berkunjung serta berbincang-bincang dengan General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan memaparkan bahwa: “Cahaya Berlian Hotel Pamekasan lebih sering didatangi banyak

⁶⁴ H. Agus, Direktur Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (04 April 2024)

⁶⁵ Nita Arifani, Tamu Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (12 April 2024)

pengunjung jika dibandingkan dengan hotel lain yang ada di sekitarnya, sehingga ada beberapa hari seperti hari kamis, jumat, sabtu dan minggu sudah dipesan secara permanen oleh customer”.⁶⁶

Hal tersebut didukung dengan pendapat dari salah satu tamu

Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang mengatakan:

Saya sudah 5 kali menginap di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, dan saya merasakan perbedaan ketika menginap di hotel konvensional dengan di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan karena setiap kamar disediakan tempat untuk shalat, pelayanannya baik, dijamin tidak ada yang berzina di dalam hotel sehingga aman mengajak keluarga terutama anak, meskipun harganya tidak mahal namun pelayanan yang diberikan sangat baik.⁶⁷

Begitu juga disampaikan oleh salah satu tamu Cahaya Berlian

Hotel Pamekasan lainnya yang mengatakan bahwa:

Saya puas kalau menginap disini, karena kamar yang disediakan lebar dan lega, fasilitas shalat setiap kamar dan pelayanan yang baik dari setiap karyawan, karyawan sangat santun melayani konsumen, selain itu konsep syariah yang menghindarkan perzinaan menjadi kenyamanan tersendiri bagi keluarga dan bagi anak-anak.⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, maka peneliti mendapatkan temuan penelitian terkait strategi pemasaran Cahaya Berlian Hotel Pamekasan berdasarkan harga (*price*) dilakukan dengan mengedepankan kualitas produk dengan harga yang kompetitif serta berbasis syariah sehingga mampu menjadikan konsumen loyal terhadap Cahaya Berlian Hotel Pamekasan. Dari sisi strategi penetapan harga, Cahaya Berlian Hotel Pamekasan menggunakan segmen pasar, Cahaya Berlian Hotel Pamekasan telah

⁶⁶ Mohammad Bunamin, General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (02 April 2024)

⁶⁷ Zainal Arifin, Tamu Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (12 April 2024)

⁶⁸ Mohammad Ali, Tamu Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (19 April 2024)

memperhatikan dua hal penting: penyesuaian harga dengan kualitas fasilitas dan penyelarasan harga dengan kecenderungan penetapan harga pesaing. Dengan cara seperti itu, dari sisi pelanggan menjadi puas karena tidak ada atau sulit menemukan alasan untuk kecewa meskipun telah membandingkan dengan harga hotel lainnya. Dari sisi syari'ah tidak terjadi pelanggaran karena Cahaya Berlian Hotel Pamekasan tidak melakukan perang harga dan praktik jual beli itu dilakukan saling rela.

c. Tempat (*Place*)

Tempat merupakan segala sesuatu yang menunjukkan berbagai kegiatan bisnis untuk membuat produk agar mudah diperoleh oleh pelanggan dan selalu tersedia bagi pelanggan. Apabila berada dalam kondisi bisnis yang memiliki persaingan ketat, faktor pemilihan lokasi menjadi komponen utama yang penting agar usaha yang dijalankan juga dapat bersaing secara efektif, maka perlu adanya lokasi usaha yang strategis dan mudah dijangkau oleh konsumen. Ketepatan pemilihan lokasi merupakan salah satu faktor yang menentukan kesuksesan sebuah usaha.

Lokasi Cahaya Berlian Hotel Pamekasan ini terletak di Jalan Raya Panglegur No. 69-71 Kecamatan Tlanakan Pamekasan. Jalan tersebut merupakan jalan yang sering dilalui oleh masyarakat, sehingga bagi wisatawan yang ingin menginap di hotel tersebut dapat dengan mudah mengakses lokasi tersebut. Lokasi yang dipilih pun merupakan lokasi yang sangat strategis yang berada pada sudut Kota

Pamekasan sehingga para tamu yang menginap dapat dengan mudah menjangkau tempat-tempat wisata yang ada di Kabupaten Pamekasan.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan terkait lokasi hotel yang ada saat ini yang mengatakan bahwa:

Dalam mendirikan Cahaya Berlian Hotel Pamekasan ini kami sengaja memilih lokasi ini untuk mengembangkan bisnis hotel ini, karena berdasarkan survei yang sudah kami lakukan lokasi ini merupakan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat, serta di lokasi ini juga dekat dengan tempat-tempat yang ingin dikunjungi oleh wisatawan yang datang menginap, seperti dekat dengan tempat perbelanjaan, serta tempat-tempat lainnya.⁶⁹

Hal tersebut juga sejalan dengan yang disampaikan oleh salah satu tamu Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang mengatakan bahwa:

Saya sangat suka menginap disini, selain adanya konsep syariah yang dijalankan oleh manajemen disini terkait lokasi hotel tempat hotel ini berada juga sangat strategis mudah ditempuh dan kalau kesini banyak kendaraan umum yang bisa langsung menuju kesini sehingga dapat membantu menghemat waktu saya kalau menginap di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan in.⁷⁰

Lokasi bisnis yang tepat diharapkan dapat memenuhi harapan manajemen Cahaya Berlian Hotel Pamekasan untuk menarik konsumennya dalam rangka mendapatkan keuntungan dan sebaliknya apabila terdapat kesalahan dalam pemilihan lokasi akan menghambat kinerja bisnis perhotelan yang mereka jalankan dan secara otomatis keuntungan maksimal tidak akan dapat dimiliki oleh manajemen hotel. Maka pemilihan lokasi bisnis yang dekat dengan target pasar serta ketersediaan infrastruktur yang memadai merupakan sebuah strategi

⁶⁹ Mohammad Bunamin, General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (02 April 2024)

⁷⁰ Nita Arifani, Tamu Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (12 April 2024)

pemasaran yang dilakukan oleh manajemen Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang akan dapat memudahkan konsumen untuk mendapatkan jasa perhotelan yang diinginkannya.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, maka peneliti mendapatkan temuan penelitian bahwa strategi pemasaran Cahaya Berlian Hotel Pamekasan dalam menentukan tempat untuk lokasi bisnisnya merupakan salah satu prinsip dalam bisnis perhotelan yang berlandaskan secara Islam yang mereka jalankan selama ini. Memilih lokasi yang strategis merupakan bentuk usaha Cahaya Berlian Hotel Pamekasan guna mendapatkan hasil yang terbaik. Dimana pemilihan lokasi Cahaya Berlian Hotel Pamekasan adalah pilihan yang tepat untuk usaha dalam bidang jasa penginapan, dimana lokasi Cahaya Berlian Hotel Pamekasan sangat strategis dan memiliki akses yang mudah bagi tamu dan wisatawan untuk menemukan lokasi hotel.

d. Promosi (*Promotion*)

Tingginya persaingan antar perusahaan saat ini mengharuskan setiap perusahaan untuk terus berinovasi dan kreatif dalam menyusun strategi pemasarannya untuk mampu bersaing secara kompetitif dalam hal strategi bisnis agar mencapai tujuan perusahaan serta memahami apa yang terjadi dipasar dan apa yang menjadi keinginan konsumennya. Dalam usaha mempengaruhi pasar untuk melakukan keputusan pembelian, kegiatan-kegiatan promosi adalah kombinasi strategi yang lebih baik, dan seluruhnya direncanakan untuk mencapai

tujuan penjualan. Keuntungan dari promosi penjualan adalah promosi penjualan dapat menarik perhatian konsumen, menawarkan insentif kuat untuk membeli, dan bisa digunakan untuk mendramatisasi penawaran produk.

Promosi adalah insentif yang cepat atau lambat menggerakkan orang untuk membeli atau mendapatkan, umumnya dalam jangka waktu pendek, baik dalam bentuk uang maupun barang sebuah produk atau jasa. Promosi pada hakekatnya adalah suatu komunikasi pemasaran, artinya aktifitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi/membujuk, dan atau mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan.

Promosi yang dilakukan oleh Cahaya Berlian Hotel Pamekasan melalui media *on line* seperti traveloka, bibli.com, dan website lainnya, selain itu juga promosi dilakukan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada setiap tamu sehingga customer tersebut akan kembali lagi dan mengajak temannya, seperti: setiap akhir pekan beberapa orang pengusaha rutin menginap di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan dan mengajak temannya untuk menginap juga, sehingga setiap akhir pekan bisa dipastikan tingkat hunian Cahaya Berlian Hotel Pamekasan sudah penuh. Sebagaimana yang di jelaskan oleh General Manager Hotel Cahaya Berlian Pamekasan yang mengatakan bahwa:

Hal yang dilakukan oleh kami promosi melalui media online kerana sekarang zaman digital jadi kami melakukan promosi melalui media

online melalui facebook, instagram melalui surat kabar harian dan kami juga melakukan kerjasama dengan instansi atau perusahaan-perusahaan yang ada di Kabupaten Pamekasan.⁷¹

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Marketing Executive Cahaya Berlian Hotel Pamekasan mengenai promosi yang dilakukannya yang mengatakan bahwa:

Kami melakukan promosi melalui media online karena sekarang zaman digital jadi kami melakukan promosi melalui media online melalui facebook, instagram melalui surat kabar harian dan kita juga bergerak di bidang instansi atau perusahaan-perusahaan yang kita anggap atau yang bukan kita anggap tetap kita datangi itu cara kami mempromosikan.⁷²

Hal serupa juga diungkapkan oleh Marketing Officer Cahaya Berlian Hotel Pamekasan lainnya yang mengatakan bahwa:

Kalau usaha kita dalam mempromosikan produk mungkin melalui media sosial karena kebanyakan melakukan promosi melalui media sosial seperti facebook, instagram dan aplikasi traveloka dan lain sebagainya tapi kebanyakan tamu-tamu kita tamu yang udah langganan semua yang datang di hotel ini sebenarnya kalau tahap promosi kita tidak promosi lagi sebenarnya karena hotel sudah lumayan lama tapi karena mengikuti zaman jadi kita melakukan promosi melalui media online.⁷³

Hotel Cahaya Berlian Pamekasan dalam realitanya memang selalu melakukan promosi online maupun offline. Promosi online dilakukan dengan memanfaatkan media online, seperti facebook instagram aplikasi traveloka. Sedangkan promosi offline dilakukan dengan bekerjasama dengan bidang instansi atau perusahaan-perusahaan. Hal tersebut dilakukan sebagai alat untuk menarik minat konsumen baru.

⁷¹ Mohammad Bunamin, General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (02 April 2024)

⁷² Wasilatul Ulumiyah, Marketing Executive Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (05 April 2024)

⁷³ Rosita Angraini, Marketing Officer Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (09 April 2024)

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, maka peneliti mendapatkan temuan penelitian bahwa pelaksanaan promosi yang dilakukan oleh Cahaya Berlian Hotel Pamekasan merupakan suatu upaya atau kegiatan perusahaan dalam mempengaruhi konsumen aktual maupun konsumen potensial agar mereka mau melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan oleh pihak hotel untuk saat ini atau dimasa yang akan datang. Tujuan utama Cahaya Berlian Hotel Pamekasan melakukan promosi guna memperkenalkan diri, membujuk, modifikasi dan membentuk tingkah laku serta mengingatkan kembali tentang produk dan perusahaan yang bersangkutan dan sejauh ini usaha tersebut telah mampu menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa perhotelan yang mereka promosikan.

Berdasarkan paparan data di atas, maka dapat diketahui bahwa strategi pemasaran dalam meningkatkan segmentasi pasar Hotel Syariah pada Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, ialah dengan memberikan produk (*product*) berupa fasilitas kamar sesuai standart serta pelayanan yang maksimal sehingga konsumen merasa puas, kebijakan memberikan harga (*price*) yang cukup terjangkau dan tidak akan menaikkan ataupun menurunkan harga dengan fasilitas seperti hotel berbintang lainnya, melakukan aktifitas promosi (*promotion*) sederhana melalui pemanfaatan media sosial, sebagai strategi yang paling efektif, mempunyai tata letak (*place*) lokasi yang strategis dan brand image produk yang baik.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Segmentasi Pasar Hotel Syariah pada Cahaya Berlian Hotel Pamekasan

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, maka peneliti mendapatkan temuan mengenai faktor yang mempengaruhi strategi pemasaran dalam meningkatkan segmentasi pasar hotel syariah pada Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, ialah kondisi persaingan bisnis perhotelan di Kabupaten Pamekasan yang tidak sehat Cahaya Berlian Hotel Pamekasan adalah hotel yang bertaraf nasional berbintang satu. Bagi Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, semua hotel berbintang yang berlokasi di Kabupaten Pamekasan khususnya yang berada di sekitaran Jalan Raya Panglegur No. 69-71 Kecamatan Tlanakan Pamekasan merupakan pesaing yang harus mereka perhitungkan, terutama hotel yang berbintang tiga dan berbintang empat. Hotel-hotel yang menjadi saingan Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, seperti: Hotel Ramayana, Hotel Asri Boetique, Hotel Frontone, dan Hotel Odaita.

Dari hasil pengamatan peneliti dilapangan terkait fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh setiap hotel ini sebagian besar hampir sama, sehingga akan membuat konsumen mempunyai banyak pilihan dalam memilih hotel mana yang konsumen sukai. Dan hotel-hotel yang menjadi pesaing dari Cahaya Berlian Hotel Pamekasan juga mempunyai segmen pasar yang tidak jauh berbeda, baik itu *Government*, *Commercial Company*, *Travel Agent*, dan juga masyarakat umum. Namun yang membedakan hanya dari konsep syariah yang di jalankan Cahaya Berlian Hotel Pamekasan selama ini.⁷⁴

⁷⁴ Observasi pada tanggal 02 sampai 14 April 2024

Adanya persaingan yang tidak sehat diantara hotel-hotel yang ada di Kabupaten Pamekasan ini diketahui dari hasil wawancara peneliti dengan General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang mengatakan bahwa:

Sejauh pengalaman saya selama menjabat GM disini saya nilai persaingan bisnis perhotelan di Kabupaten Pamekasan ini sangatlah keras, kenapa saya katakan demikian ini bisa dilihat dari jarak hotel ke hotel lainnya tidak sampai 1 km selain itu para tim marketing saling berlomba mengejar target masing-masing sehingga ada kecenderungan saling menjelekkkan fasilitas yang dimiliki oleh hotel pesaing. Selain itu dalam pelaksanaan promosi terlihat para hotel ini saling menjatuhkan harga kamar sehingga tidak terlihat berapa standar harga kamar yang pasti saat mereka melakukan promosi.⁷⁵

Dari pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa persaingan dalam bisnis perhotelan sebenarnya diperlukan agar hotel-hotel dapat berlomba memberikan yang terbaik kepada para tamu yang menginap sehingga tamu tersebut akan kembali menginap pada masa yang akan datang namun jika persaingan tersebut mengarah kepada sesuatu yang negatif, saling menjatuhkan dan cenderung menguasai pasar yang tidak sehat maka hal ini harus sangat dihindari demi perjalanan bisnis perhotelan yang lebih baik kedepannya.

Faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan segmentasi pasar lainnya, ialah persepsi masyarakat yang salah terkait Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang hanya untuk tamu beragama Islam. Sebagai hotel yang berbasis syariah tentu saja Cahaya Berlian Hotel Pamekasan menerapkan nilai-nilai islami dalam menjalankan usahanya sehingga manajemen hotel menargetkan tamu yang akan menginap di hotel ini adalah orang-orang yang ingin mencari ketenangan lahir dan bathin selama menginap dan terjauh dari perbuatan zina. Walaupun memakai konsep syariah, Cahaya Berlian Hotel

⁷⁵ Mohammad Bunamin, General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (02 April 2024)

Pamekasan tidak pernah membeda-bedakan tamunya baik itu yang beragama islam maupun non islam. Karena memang konsep syariah ini tidak semata-mata di dasari ketaqwaan sang pemilik hotel kepada Allah Swt. Jadi tidak ada larangan tamu selain islami tidak boleh menginap di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan.

Dari hasil observasi peneliti dilapangan diketahui sejak Cahaya Berlian Hotel Pamekasan dengan menerapkan prinsip syariah memang tamu yang menginap di hotel ini mayoritasnya beragama islam, walaupun ada non Islam mungkin hanya ada 1 atau 2 orang saja dalam 1 bulan. Pihak hotel selalu terbuka dengan tamu yang menginap di hotel ini tanpa harus melihat agama, ras dan sukunya.⁷⁶ Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang mengatakan bahwa: “Kami tidak pernah membeda-bedakan tamu disini, mau dia beragama islam atau bukan pasti akan selalu kami berikan pelayanan yang terbaik. Walaupun memang mayoritasnya yang menginap adalah umat islam akan tetapi kami selalu terbuka dengan tamu yang berama non islam”.⁷⁷

Hal senada juga disampaikan oleh Marketing Executive Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang mengatakan bahwa:

Hingga kini masih banyak masyarakat umum yang menganggap keberadaan Cahaya Berlian Hotel Pamekasan sebagai pengekklusifan target market khusus bagi masyarakat muslim. Namun tidak berarti bahwa Cahaya Berlian Hotel Pamekasan hanya diperuntukkan bagi market muslim saja. Beberapa tamu hotel non muslim pun tidak canggung untuk menikmati produk dan jasa dari hotel syariah. Ini dikarenakan sebagian dari mereka menganggap bahwa

⁷⁶ Observasi pada tanggal 02 sampai 14 April 2024

⁷⁷ Mohammad Bunamin, General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (02 April 2024)

konsep ini justru menghilangkan prasangka buruk sebagian orang terhadap kesan negatif bagi pengunjung atau tamu yang menginap di hotel.⁷⁸

Dari pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa adanya isu yang berkembang di tengah-tengah masyarakat bahwa hotel yang menggunakan konsep syariah hanya boleh didatangi oleh umat islam saja sebenarnya hal ini sangat merugikan sekali bagi pihak hotel syariah, karena memang adanya isu seperti ini membuat citra baik dari hotel syariah menjadi jelek dimata masyarakat. Dan hal ini tentu saja berdampak kepada menurunnya tingkat hunian kamar hotel apabila isu ini terus berkembang.

Selain itu, kurangnya dukungan pemerintah Kabupaten Pamekasan terhadap bisnis syariah yang dijalankan oleh Cahaya Berlian Hotel Pamekasan. Ekonomi syariah berpotensi menggantikan posisi ekonomi konvensional, namun dalam penerapannya banyak kendala dan tantangan yang dihadapi antara lain kurangnya dukungan pemerintah terhadap ekonomi syariah ini. Sebagaimana yang dialami oleh Cahaya Berlian Hotel Pamekasan dalam menjalankan bisnis perhotelan di Kabupaten Pamekasan, selama ini boleh dikatakan belum pernah ada kebijakan Pemerintah Kabupaten Pamekasan yang berkaitan dengan pengembangan ekonomi syariah di tengah masyarakat apalagi terkait ekonomi syariah yang dijalankan oleh Cahaya Berlian Hotel Pamekasan. Kurangnya dukungan Pemerintah Kabupaten Pamekasan terhadap keberadaan Cahaya Berlian Hotel Pamekasan terlihat dari tidak pernahnya Pemerintah Kabupaten Pamekasan membuat acara kedinasan di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan padahal secara fasilitas

⁷⁸ Wasilatul Ulumiyah, Marketing Executive Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (05 April 2024)

maupun kemampuan layanan Cahaya Berlian Hotel Pamekasan bisa bersaing dengan hotel-hotel konvensional lainnya.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Marketing Officer Cahaya Berlian Hotel Pamekasan terkait kurangnya dukungan Pemerintah Kabupaten Pamekasan dengan keberadaan Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang mengatakan bahwa:

Kami akui memang dukungan Pemerintah Kabupaten Pamekasan terkait keberadaan Cahaya Berlian Hotel Pamekasan sangatlah minim dan boleh dibilang tidak ada sama sekali, saya tidak tahu kenapa ini bisa terjadi yang jelas kami sangat membutuhkan dukungan tersebut minimal Pemerintah Kabupaten Pamekasan bisa melaksanakan kegiatan-kegiatan mereka di hotel ini atau juga ada kebijakan mereka untuk membantu mempromosikan Cahaya Berlian Hotel Pamekasan kepada masyarakat. Karena memang Cahaya Berlian Hotel Pamekasan merupakan hotel syariah pertama yang ada di Kabupaten Pamekasan dan ini bisa menjadi objek wisata yang dapat menarik minat wisatawan untuk dapat berkunjung ke Kabupaten Pamekasan.⁷⁹

Dari pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa dukungan pemerintah sangat diperlukan dalam bisnis syariah, sebab sebagai pembuat kebijakan tentu saja Pemerintah Kabupaten Pamekasan dapat mempengaruhi dan mengajak masyarakat melalui kebijakan yang mereka buat, jika dukungan ini tidak ada maka sudah pasti bahwa Pemerintah Kabupaten Pamekasan tidak tertarik untuk mengembangkan wisata halal berbasis syariah dan ini juga tidak sesuai dengan slogan Kabupaten Pamekasan sebagai Gerbang Salam (Gerakan Pembangunan Masyarakat Islami).

Berdasarkan paparan data di atas, maka dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi strategi pemasaran dalam meningkatkan segmentasi pasar hotel syariah pada Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, di antaranya sebagai berikut: a). Kondisi persaingan bisnis perhotelan di Kabupaten

⁷⁹ Rosita Angraini, Marketing Officer Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (09 April 2024)

Pamekasan yang tidak sehat; b). Persepsi masyarakat yang salah terkait Cahaya Berlian Hotel Pamekasan hanya untuk tamu beragama Islam; c). Kurangnya dukungan Pemerintah Kabupaten Pamekasan terhadap bisnis syariah yang dijalankan oleh Cahaya Berlian Hotel Pamekasan.

4. Segmentasi Yang Digunakan Dalam Pemasaran Hotel Cahaya Berlian Berbasis Syariah

Segmentasi pasar diartikan sebagai pembagian pasar ke dalam kategori-kategori pembeli yang memiliki perbedaan kebutuhan, karakteristik, atau perilaku dan hal lain yang menyaratkan adanya pemisahan atau kombinasi strategi pemasaran. Segmentasi pasar juga didefinisikan sebagai proses yang membagi keseluruhan pasar ke dalam segmen yang lebih kecil, yang di dalamnya terdapat calon konsumen yang memiliki kesamaan kebutuhan dan keinginan pada kriteria segmentasi tertentu. Sebagaimana petikan wawancara hasil wawancara dengan General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan yang mengatakan bahwa:

Segmentasi adalah upaya membagi pasar menjadi kelompok-kelompok pembeli berdasarkan perbedaan dari segi kebutuhan, karakteristik, atau perilaku yang berbeda. Hal ini memungkinkan adanya kebutuhan produk atau bauran pemasaran yang berbeda pula. Dalam konteks pemasaran syariah, strategi segmentasi yang dapat diadopsi adalah dengan mengambil contoh segmentasi yang dilakukan Rasulullah SAW.⁸⁰

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Marketing Executive Cahaya Berlian Hotel Pamekasan mengenai promosi yang dilakukannya yang mengatakan bahwa:

Segmentasi sangat penting bagi Hotel Cahaya Berlian karena dengan segmentasi memungkinkan Hotel Cahaya Berlian lebih terfokus dalam

⁸⁰ Mohammad Bunamin, General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (02 April 2024)

membuat strategi pemasaran yang mungkin bisa dilakukan dalam pengembangan pangsa pasar. Segmentasi yang disertai dengan pemilihan target market akan memberikan suatu acuan dan basis bagi penentuan positioning. Karena konsumen yang mempunyai banyak perbedaan kebutuhan itulah maka Hotel Cahaya Berlian perlu mengelompokkan pasar menjadi segmen-segmen pasar, lalu memilih dan menetapkan segmen pasar tertentu sebagai sasaran. Segmen-Segmen tersebut yaitu Secara Geografis, Demografis, Psikografis dan perilaku konsumen.⁸¹

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan General Manager Hotel Cahaya Berlian Pamekasan mengenai target pasar yang menjadi sasaran pemasaran Cahaya Hotel Berlian Berbasis Syar'iah, sebagaimana petikan wawancaranya yang mengatakan bahwa:

Secara geogografis Hotel Cahaya Berlian berada di Kabupaten Pamekasan yang merupakan kabupaten dengan sebutan gerbang salam, gerbang salam merupakan jargon kabupaten pamekasan yang menandakan bahwa masyarakat pamekasan mayoritas adalah muslim sehingga target utama pasar kami adalah warga muslim di Madura atau bahkan pendatang yang muslim karena kami hotel Syar'iah. fokus kami menjual produk layanan hotel syariahnya kepada umat muslim yang ada di Pamekasan atau yang datang ke Pamekasan.⁸²

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Marketing Executive Cahaya Berlian Hotel Pamekasan mengenai apakah ada semacam peraturan pembatasan antara laki-laki dan perempuan berdasarkan syar'ah islam. Sebagaimana petikan wawancaranya yang mengatakan bahwa:

Pembatasan antara laki-laki dan perempuan ada karena hotel kami berdasarkan syar'ah islam Pada Saat Pengunjung menginap di Hotel Cahaya Berlian kami memperketat masalah ini. Pada saat chek ini identitas harus di tunjukkan, Seperti KTP, Buku Nikah atau bahkan foto-foto saat nikah jika tidak pengunjung tidak membawa buku nikah. Jika ada lembaga, instantasi yang menyewa ruang pertemuan untuk acara maka kami juga memisah antara tamu atau pengnjung laki-laki dengan perempuan dari segi deretan kursinya. Sisi kanan laki-laki sisi kiri perempuan.⁸³

⁸¹ Wasilatul Ulumiyah, Marketing Executive Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (05 April 2024)

⁸² Mohammad Bunamin, General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (02 April 2024)

⁸³ Wasilatul Ulumiyah, Marketing Executive Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (05 April 2024)

Selanjutnya peneliti melawani wawancara dengan General Manager Hotel Cahaya Berlian Pamekasan mengenai apa yang mempengaruhi konsumen menggunakan layanan (Menginap atau Sewa Gedung) Hotel Cahaya Berlian Berbasis Syar'iah. Sebagaimana petikan wawancaranya yang mengatakan bahwa:

Faktor yang mempengaruhi konsumen menginap di Hotel Cahaya Berlian adalah Konsep Syari'ahnya karena kami menawarkan konsep layanan yang berbasiskan ajaran islam dan target pasar kami sudah jelas hotel keluarga islami, karena kami memang ingin membuat bagaimana meraih keberkahan dalam menjalankan bisnis perhotelan ini. Karena selama ini hotel kan dipandang bisnis yang mengandung mudharat. Faktor lain yaitu harga, fasilitas, lokasi, dan kualitas pelayanan.⁸⁴

Lebih lanjut diungkapkan oleh Marketing Executive Cahaya Berlian Hotel Pamekasan mengenai mengenai pelayanan Cahaya Hotel Berlian mempertahankan loyalitas kepada pelanggan, yang mengatakan bahwa:

Kita terus meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, melakukan monitoring kepada semua karyawan untuk memastikan apakah karyawan telah memebrikan *gold service* kepada pelanggan. Dengan konsep syariah yang kami jalankan disini kami berusaha menciptakan layanan yang halal dan penuh keberkahan kepada keluarga-keluarga yang ingin mendapatkan ketenangan dan keberhakan selama menginap atau mengginakan layanan di Hotel kami. Walaupun layanan kami berbasis syariah bukan berarti yang menginap disini hanya tamu yang beragam islam saja, kami sangat terbuka dengan tamu agama lain karena memang pelayanan yang kami berikan tidak terkhusus dengan satu agama saja. Terkait dengan kerjasama tidak ada, kami hanya terus melakukan promosi dengan beberapa media yang ada dan pelanggan datang kepada kami karena promosi dan memang karena mereka sudah nyaman di hotel ini karena harga kami sangat terjangkau.⁸⁵

Berdasarkan paparan data di atas, maka dapat diketahui bahwa segmentasi yang digunakan dalam pemasaran Hotel Cahaya Berlian Berbasis Syar'iah, di antaranya sebagai berikut: a). Secara Geografis Hotel Cahaya

⁸⁴ Mohammad Bunamin, General Manager Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (02 April 2024)

⁸⁵ Wasilatul Ulumiyah, Marketing Executive Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, Wawancara Langsung, (05 April 2024)

Berlian berada di Kabupaten Pamekasan yang masyarakatnya mayoritas adalah muslim sehingga target utama pasarnya adalah warga muslim di Madura; b). Faktor yang mempengaruhi konsumen atau pengunjung menginap di Hotel Cahaya Berlian dikarenakan berkonsep syari'ah. c). Hotel Cahaya Berlian berusaha menciptakan layanan yang halal dan penuh keberkahan kepada keluarga yang ingin mendapatkan ketenangan dan keberhakan selama menginap di Hotel Cahaya Berlian.

C. Temuan Penelitian

Pada bagian sub ini, peneliti akan memaparkan data-data dari hasil temuan penelitian yang dianggap penting yang diperoleh dari hasil penelitian. Temuan penelitian ini diarahkan untuk memberikan jawaban secara menyeluruh tentang “Implementasi Manajemen Marketing Syariah dalam Meningkatkan Segmentasi Pasar Hotel Syariah di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan”, sebagaimana yang telah dirumuskan dalam fokus penelitian.

Untuk lebih mudahnya dalam memahami paparan data dari temuan hasil penelitian ini, maka akan disajikan dalam pokok bahasan, di antaranya sebagai berikut:

1. Karakteristik Pemasaran Syariah Pada Cahaya Berlian Hotel Pamekasan,

- a. Religius, para karyawan diwajibkan shalat ketika sudah tiba waktunya. Apabila terdapat karyawan tidak menjalankan maka akan disanksi dengan membayar denda.
- b. Etika, para karyawan harus memiliki akhlak yang baik kepada seluruh pengunjung atau tamu hotel.

- c. Realistis, para karyawan hotel diwajibkan berpaakaian sopan, seperti: perempuan wajib mengenakan baju yang tidak ketat serta berjilbab, sedangkan laki-laki mengenakan celana keper.
- d. Humanis, para karyawan tidak boleh memilih-milih tamu dalam hal memberikan pelayanan, jika terdapat tamu yang cerewet, karyawan harus tetap wajib melayani tamu tersebut.

2. Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Segmentasi Pasar Hotel Syariah pada Cahaya Berlian Hotel Pamekasan

- a. Memberikan produk (*product*) berupa fasilitas kamar sesuai standart serta pelayanan yang maksimal sehingga konsumen merasa puas.
- b. Membuat kebijakan dengan memberikan harga (*price*) yang cukup terbilang terjangkau dan tidak akan menaikkan ataupun menurunkan harga dengan fasilitas seperti hotel berbintang lainnya.
- c. Melakukan aktifitas promosi (*promotion*) sederhana melalui pemanfaatan media sosial, sebagai strategi yang paling efektif.
- d. Mempunyai tata letak (*place*) lokasi yang strategis dan brand image produk yang baik.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Segmentasi Pasar Hotel Syariah pada Cahaya Berlian Hotel Pamekasan

- a. Kondisi persaingan bisnis perhotelan di Kabupaten Pamekasan yang tidak sehat.
- b. Persepsi masyarakat yang salah terkait Cahaya Berlian Hotel Pamekasan hanya untuk tamu beragama Islam.

- c. Kurangnya dukungan Pemerintah Kabupaten Pamekasan terhadap bisnis syariah yang dijalankan oleh Cahaya Berlian Hotel Pamekasan.

4. Segmentasi Yang Digunakan Dalam Pemasaran Hotel Cahaya Berlian Berbasis Syar'iah

- a. Secara Geografis Hotel Cahaya Berlian berada di Kabupaten Pamekasan yang masyarakatnya mayoritas adalah muslim sehingga target utama pasarnya adalah warga muslim di Madura
- b. Faktor yang mempengaruhi konsumen atau pengunjung menginap di Hotel Cahaya Berlian dikarenakan berkonsep syari'ah
- c. Hotel Cahaya Berlian berusaha menciptakan layanan yang halal dan penuh keberkahan kepada keluarga yang ingin mendapatkan ketenangan dan keberhakan selama menginap di Hotel Cahaya Berlian.