

KASUS-KASUS BISNIS SYARIAH SERI 3



Penyunting:

- Priyonggo Suseno
- Hendy Mustiko Aji
- Heri Sudarsono
- Muamar Nur Kholid

KASUS-KASUS BISNIS SYARIAH SERI 3

Oleh:

Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI)

Editor:

Priyonggo Suseno

Heri Sudarsono

Hendy Mustiko Aji

Muamar Nur Kholid

Hak cipta © 2021, pada penulis.

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku dalam bentuk apapun tanpa izin tertulis dari Penulis dan atau Penerbit

Edisi Pertama

Cetakan Pertama, Desember 2021

Hak Penerbitan pada P3EI FBE UII Yogyakarta

Penerbit:



Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam
Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia
Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telp (0274) 881546 ext: 1203, Fax. (0274) 882589
www.p3ei.uii.ac.id

ISBN: 978-623-94647-2-1

DAFTAR ISI

Sambutan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Profil Penulis	viii

Bank Syariah Unisia: Strategi Menjaga Kinerja Komersial dan Ketaatan Syariah di Masa Pandemi Covid-19	1
<i>Rifqi Muhammad</i>	
<i>Khabib Soleh</i>	

Eastparc Hotel Yogyakarta: Menghadapi Pandemi dengan Strategi Syariah	23
<i>Hendy Mustiko Aji</i>	
<i>Shofiyu Yusri Salma</i>	

Kepemimpinan dan Pengelolaan SDM: Penguatan Pelayanan di RSIA Pala Raya	45
<i>Andriyastuti Suratman</i>	
<i>Rina Mulyati</i>	
<i>Satrio Adhi Imam Mustaqim</i>	

Strategi Menyerang dan Bertahan Delapan Creative Sebelum Sampai Semasa Pandemi untuk Keberlangsungan Usaha	66
<i>Handrio Adhi Prudana</i>	
<i>Agung Setiawan Nur Hidayat</i>	
<i>Arruafi Damara Subclii</i>	
<i>Indri Yani Agustin</i>	

Hotel Desa Puri Syariah: Mempertahankan Layanan Berbasis Syariah dan Melakukan Strategi Bertahan pada Kondisi Tidak Normal	89
<i>Yuni Nustini</i>	
<i>Evi Grediani</i>	

Bertahan di Tengah Pandemi ala Zulindo Tour & Travel	116
<i>Yunice Karina Tumewang</i>	
<i>Sintia Dewi Nur Ajizah</i>	

Bertahan di Masa Pandemi: Rumah Potong Ayam (RPA) Abbadi Broiler _____	129
<i>Sunardi</i> <i>Riyana Putri</i> <i>Sri Sari Utami</i>	
CV Indokarya Persada: Merugi di Masa Pandemi, Haruskah Bisnis Diakhiri? _____	145
<i>Tatik</i> <i>Selfri Salsabila</i> <i>Tri Ichsanudin</i> <i>Nurul Izzati</i>	
Pesona Sociopreneur dari Bisnis Kecantikan Dr. Ferihana Cosmetics _____	165
<i>Rindang Nuri Isnaini Nugrohawati</i> <i>Mustika Noor Mifrali</i> <i>Rahayu Lestari</i>	
Strategi Bertahan Kain Lukis Nasrafa: UKM yang Berlaga di Masa Pandemi Covid-19 _____	183
<i>Majang Palupi</i> <i>Avonzora Bintang Perwira</i> <i>Yani Mardiyanto</i> <i>Fereshti Nurdiana Dihan</i>	
Teaching Notes	
<i>Bank Syariah Unisia: Strategi Menjaga Kinerja Komersial dan Kepatuhan Syariah di Masa Pandemi Covid-19</i> _____	197
<i>Eastparc Hotel Yogyakarta: Menghadapi Pandemi dengan Strategi Syar'i</i> _____	207
<i>Kepemimpinan dan Pengelolaan SDM: Penguatan Pelayanan di RSIA Pala Raya</i> _____	215
<i>Strategi Menyerang dan Bertahan Delapan Creatize Sebelum Sampai Semasa Pandemi untuk Keberlangsungan Usaha</i> _____	224
<i>Hotel Desa Puri Syariah: Mempertahankan Layanan Berbasis Syariah dan Melakukan Strategi Bertahan Pada Kondisi Tidak Normal</i> _____	230
<i>Bertahan di Tengah Pandemi ala Zulindo Tour & Travel</i> _____	235

<i>Bertahan Di Masa Pandemi: Rumah Potong Ayam (RPA) Abadi Broiler</i>	240
<i>CV Indokarya Persada: Merugi Di Masa Pandemi, Haruskah Bisnis Diakhiri?</i>	248
<i>Pesona Sociopreneur dari Bisnis Kecantikan Dr. Ferihana Cosmetics</i>	254
<i>Strategi Bertahan Kain Lukis Nasrifa: UKM Yang Berlaga di Masa Pandemi Covid-19</i>	258

Hotel Desa Puri Syariah: Mempertahankan Layanan Berbasis Syariah dan Melakukan Strategi Bertahan Pada Kondisi Tidak Normal

Yuni Nustini*
Evi Grediani

*email: 903120102@uii.ac.id

PENDAHULUAN

Dengan kekhusyukan yang sangat dalam Wulandaru setiap hari bersujud berdo'a kepada Rabb nya memohon dalam tahajud ditengah sepi nya malam. Sudah lebih dari satu tahun ini munajat doa ketika bertahajud terasa sangat mengiris hati Wulandaru seorang pemilik sebuah hotel syariah di Yogyakarta. Hotelnya tidak lagi kedatangan tamu untuk menginap sejak terjadinya pandemi covid-19. Berbeda dari tahajudnya dalam situasi normal, munajat doa selama pandemi Covid-19 ini sangat menusuk perasaan. Doa panjang memohon kekuatan, petunjuk dan bimbinganNya sangat menguasai jiwa raga Wulandaru. Sebenarnya bukan hanya kala bertahajud tetapi juga setiap selesai sholat fardlu. Wulandaru selalu khusuk berdo'a memohon kelangsungan bisnisnya, bisnis yang didalamnya bersandar banyak pegawai yang tentunya memiliki keluarga yang harus dibidupi.

"Betapa berat ya Allah cobaan ini, berat terasa bukan hanya untukku ya Allah, tetapi terlebih juga untuk pegawai-pegawaku. Semoga Engkau

menyegerakan berakhirnya cobaanMu ini". Begitulah doa Wulandaru setiap saat. Ketika hotel yang dirintisnya mulai memiliki kostumer loyal dan tingkat hunian kamar hotel mencapai diatas 70% setiap bulannya, bahkan selalu penuh pada musim liburan, tanpa membuat pertanda apapun sebelumnya, tiba-tiba pandemi menghempaskan semua keberhasilan tersebut. Virus Corona-19 menjelajah dengan dahsyat tanpa ampun ke seantero dunia, tanpa secuilpun wilayah bumi yang terlewati. Seluruh kehidupan dan perilaku manusia dimuka bumi dipaksa berubah sehingga semua berduka. Demikianlah, termasuk kehidupan dan bisnis di kota Yogyakarta.

Wulandaru teringat kembali ketika pada tahun 2015 dengan tekad yang bulat dirinya bersama suami tercinta mulai mengoperasikan Hotel Desa Puri Syariah. Kala itu belum banyak hotel syariah di kota pariwisata ini. Sungguh Wulan sangat bersyukur hidayah Allah datang kedalam hidupnya, suami beserta keluarganya. Wulandaru beserta suaminya yakin bisnis yang Islami akan mendatangkan ridhlo Allah yang lebih. Disamping itu mereka berdua sadar bahwa bisnis berbasis syariah mulai populer, berkembang dan telah menjadi pilihan konsumen di Indonesia.

Bisnis berbasis syariah memiliki perkembangan baik di Indonesia, mulai populer sejak awal tahun 2000. Dimulai dengan teriniasasinya Bank Muamalah Indonesia pada tahun 1990-an, bisnis yang berbasis syariah dengan pasti terus marak ke berbagai jenis industri. Perusahaan berskala besar maupun kecil telah memilih menggunakan konsep syariah yang menggunakan istilah produk halal dan jasa halal. Lebih jauh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Sandiaga Uno meyakini bahwa ekonomi syariah memiliki peluang untuk tumbuh besar. Trend masyarakat yang menyukai bisnis berbasis syariah meyakini bahwa ekonomi syariah merupakan simbol ekonomi yang berkeadilan, sehingga menghasilkan pemerataan, keberlanjutan, dan keberpihakan ekonomi kepada masyarakat (Safitri, 2021).

Salah satu faktor yang mendorong pertumbuhan ekonomi Syariah adalah halal *lifestyle*, yakni sebuah gaya hidup yang mengamati dan selaras dengan gaya hidup sesuai prinsip syariah atau *ethical* yang dapat diterapkan oleh siapa saja dari segala usia, termasuk para milenials. Para milenials ini turut berperan dalam memperkenalkan tren halal *lifestyle* tersebut. Masyarakat awam sebagian besar hanya mengenal produk makanan dan minuman halal. Sebenarnya, terdapat banyak ragam produk halal dan jasa halal lainnya, diantaranya adalah obat dan jamu, kosmetika, alat-alat kecantikan, baju, jasa keuangan dan perbankan, asuransi, restoran/warung makan, industri retail, hotel dan penginapan, rumah sakit, pariwisata, media, *entertainment*, *healthcare*, *education*, *chemical*, *logistic*, *property* dan beberapa lagi bentuk-bentuk bisnis berbasis syariah lainnya.

Meskipun demikian, pada kenyataannya dewasa ini bisnis syariah yang lebih banyak berkembang adalah pada sektor keuangan (finansial) dan perbankan. Namun, apabila sektor finansial tidak didukung dengan perkembangan sektor bisnis riil tentu saja pertumbuhannya akan melambat. Beberapa pemerhati ekonomi syariah kemudian pada tahun 2001 menginisiasi berdirinya Masyarakat Ekonomi Syariah (MES) dengan tujuan mendorong pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia. MES bertujuan berada di garis depan dalam menyumbang pemikiran dan mengurai permasalahan yang ada pada sektor-sektor bisnis syariah. Lebih luas lagi MES memiliki visi bahwa ekonomi dan keuangan syariah dapat berkontribusi signifikan dalam ekosistem perekonomian nasional (Hamid, 2021).

Peningkatan perkembangan gaya hidup modern dan islami mempengaruhi juga pada pertumbuhan hotel syariah di Indonesia khususnya Yogyakarta. Hotel Desa Puri Syariah, adalah nama sebuah hotel yang berada di Kota Yogyakarta. Sebelumnya hotel ini bernama Hotel Desa Puri, berada di Jalan Gedongkuning. Bermula dari sebuah rumah keluarga yang tidak terpakai kemudian dijadikan hotel dan diresmikan sekitar tahun 1994 dengan konsep hotel konvensional dan belum syariah. Hotel dikelola oleh keluarga besar Ibu RR. Sarwi Peni Wulandaru yaitu Ayah, Ibu, Kakak dan Beliau. Ajaran dari almarhum Ayahanda Ibu Wulandaru begitu sapaan beliau bahwa jika mengelola bisnis jangan sampai berutang baik kepada sesama maupun utang pada jasa layanan keuangan. Untuk mengembangkan dan memperluas bisnis yang dijalankan saat itu harus menggunakan hasil keuntungan yang sudah ada saja. Ibu Wulan menyampaikan contoh seperti merenovasi hotel, membeli mebel, menambah dan mengubah *layout*, semuanya tidak didanai dari utang. Beliau sampaikan bahwa sedikit demi sedikit tidak apa-apa asalkan bebas utang. Inilah salah satu prinsip ajaran keluarga yang diterapkan sewaktu menjalankan pengelolaan Hotel Desa Puri. Ibu Wulandaru adalah sosok wanita yang produktif dan haus ilmu, sehingga untuk mendorong pengelolaan hotel agar lebih profesional, maka Ibu Wulandaru menempuh pendidikan pada Program Diploma Kepariwisata Fakultas Sastra Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dan sekarang sedang menempuh pendidikan lanjutan di Pasca Sarjana Pariwisata.

Seiring waktu dan hidayah dari Allah SWT, Ibu Wulandaru mulai hijrah dari bisnis non syariah ke bisnis syariah. Melihat perkembangan bisnis hotel konvensional yang dirasakan jauh dari halal. Akhirnya pada tahun 2013 tanah dan bangunan hotel di jalan Gedongkuning dijual, kemudian uang hasil penjualan tersebut digunakan untuk membangun dan merenovasi rumah yang berlokasi di Jalan Wonosari menjadi Hotel. Pada tahun 2015 Hotel Desa Puri resmi berlabel syariah, menjadi Hotel Desa Puri Syariah, walaupun masih semi syariah, karena pada saat membuat hotel tersebut belum menggunakan

konsultan syariah sehingga memakai metode tambal sulam. Pada awalnya, pengelolaan hotel diserahkan kepada Smart Management dengan seorang pimpinan yang pernah menangani manajemen The Rich Hotel.

Menurut Ibu Wulandaru Hotel Desa Puri Syariah pada tahun 2015 belum banyak pesaing dengan *brand syariah*-nya, sehingga dengan jaringan beliau yang luas dapat membantu memasarkan hotel tersebut. Promosi *mouth to mouth* dengan relasi pengajian dan perkumpulan kelompok-kelompok muslim menambah dikenalnya Hotel Desa Puri Syariah. Agar lebih memaksimalkan pengelolaan hotel sesuai konsep yang diinginkan keluarga, maka sejak pertengahan tahun 2017, pihak keluarga mengambil alih kembali dengan pengelolaan hotel dari Smart Management ke pengelolaan keluarga. Pihak keluarga mengangkat Ibu Wulandaru sebagai komisaris. Ibu Wulandaru menyampaikan bahwa harus terus berpikir, bagaimana mengembangkan bisnis hotel sesuai konsep syariah secara tepat, inovasi apa yang terus dilakukan. Sampai dengan tahun 2019 bisnis hotel berjalan sangat baik, secara umum tingkat hunian meningkat dari tahun ke tahun. Namun siapa yang menyangka adanya bencana non alam yaitu pandemi Covid19 melanda seluruh dunia, sehingga mengguncangkan dunia bisnis pada awal tahun 2020 termasuk Hotel Desa Puri Syariah. Ibu Wulandaru sebenarnya sudah memikirkan strategi pengembangan bisnis dalam menghadapi bencana alam, namun ternyata yang terjadi adalah bencana non alam, akhirnya harus memikirkan lagi strategi pengembangan bisnis di masa pandemi agar mampu bertumbuh tidak hanya bertahan, dan masa pemulihan-nya nanti.

SEJARAH BERDIRINYA HOTEL DESA PURI SYARIAH

Hotel Desa Puri Syariah adalah satu di antara hotel syariah yang berada di Yogyakarta. Secara geografis letaknya berada di pinggir kota, tepatnya di Jl Wonosari Km 6,7, No. 272 Baturetno, Banguntapan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, berjarak 7 km dari pusat kota Yogyakarta. Peraga 1 memperlihatkan tampak depan Hotel Desa Puri Syariah. Saat ini hotel dimotori oleh seorang General Manager yaitu Bp. M. Adib Fikri suami dari Ibu Wulandaru. Sapaan akrab lain selain Ibu Wulan adalah Coach Wulan, karena selain sebagai pemilik Hotel Desa Puri Syariah, beliau adalah pelatih dan konsultan manajemen yang tergabung dalam Grup Pelatih Indonesia. Ibu Wulan yang fotonya ditampilkan pada Peraga 2 menyampaikan bahwa Hotel Desa Puri Syariah memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi: *'menjadi hotel yang memberikan keberkahan dan kenyamanan wisatawan melalui penyediaan fasilitas sesuai prinsip islami.*

Misi: 'memberikan pelayanan akomodasi berbasis syariah dengan tujuh nilai: (1) keteladanan leader; (2) karyawan profesional; (3) pemasok bermutu; (4) produk inovatif; (5) pelanggan loyal; (6) perusahaan bertumbuh; (7) peduli masyarakat.



Peraga 1. Tampak Depan Hotel Desa Puri Syariah dari Jalan Wonosari
Sumber: Dokumentasi Internal (2020)

Ibu Wulan menyampaikan bahwa bagian nama Hotel Desa Puri Syariah, yaitu nama Desa Puri adalah pemberian dari ayahanda dan biasa dipanggil papi oleh Beliau. Beliau sampaikan bahwa desa artinya ya 'desa' orang Jawa bilang 'ndeso'. Desa itu tempat yang ayem dan tentram, dan supaya seluruh keluarga besar selalu ingat desa. Ayahanda Ibu Wulan berasal dari desa yang berjuang di kota hanya bermodalkan doa, niat tulus, kerja tekun, doa lestari dan keyakinan penuh kepada Allah Swt dalam menjalani hidup dan bisnis, serta tidak lupa berbagi dan manfaat buat sesama, yang akan menjamin sukses dunia akhirat. Demikian juga usaha-usaha orang tua Ibu Wulan juga menggunakan nama Desa. Nama Puri dimaksudkan adalah rumah, yang berada di desa, sehingga digabungkan menjadi Desa Puri dapat diartikan sebagai rumah yang nyaman dan tentram seperti suasana di pedesaan dan filosofi di atas. Pada waktu itu masih belum menggunakan syariah, perubahan nama dimulai tahun 2015, sejak itu brand hotel Desa Puri menjadi Hotel Desa Puri Syariah. Peraga 3 dan 4 memperlihatkan marketing

dari Hotel Desa Puri Syariah melalui media sosial instagram dan facebook sehingga bisa menjangkau banyak kalangan.



Peraga 2. Tampak Ibu RR. Sarwi Peni Wulandaru di depan counter resepsionis
Sumber: Dokumentasi Internal (2021)

Struktur organisasi Hotel Desa Puri Syariah dipimpin oleh seorang General Manager (GM) yang membawahi Manager Keuangan, Manager Pemasaran, Manager Produksi, Manager Sumber Daya Manusia dan Manager Operasional. General Manager bertanggung jawab mengelola hotel dalam koridor syariah, mencapai penjualan optimal sesuai visi dan misi organisasi dan bertanggungjawab terhadap pengelolaan semua sumber daya hotel desa puri syariah, serta memberikan arahan pelaksanaan operasional hotel. Struktur organisasi yang disajikan dalam Peraga 5, tentang Struktur Organisasi Hotel Desa Puri Syariah.



Peraga 3. Tampilan Instagram Hotel Desa Puri Syariah dan PI Home
Sumber: Dokumentasi Internal (2020)



Peraga 4. Tampilan facebook Hotel Desa Puri Syariah dalam akun fb Ibu Wulan
Sumber: Dokumentasi Internal (2020)

Manager Keuangan bertanggung jawab atas catatan keuangan dan pembuatan laporan keuangan untuk disampaikan kepada pimpinan dan pemilik hotel. Manager Keuangan membawahi seorang staf administrasi yang bertugas melaksanakan fungsi administrasi seperti surat menyurat, membantu pencatatan dan pembuatan laporan keuangan secara harian, bulanan dan tahunan. Manager Pemasaran memiliki tugas dan tanggung jawab melakukan promosi sesuai syariah dan menjalin hubungan baik dengan pelanggan. Manager Pemasaran membawahi tiga orang staf, yaitu staf branding, staf pemasaran, dan staf penjualan. Manager Produksi bertanggung jawab atas pembuatan produk-produk inovasi yang mendukung penjualan layanan hotel, dan membawahi seorang staf produksi. Manager Sumber Daya Manusia memiliki tanggung jawab untuk mengelola tenaga kerja, mulai perekrutan, pelatihan, penggajian, dan keamanan hotel desa puri syariah. Manager Sumber Daya Manusia membawahi seorang staf yang bertugas membantu administrasi atas segala urusan yang berhubungan dengan tenaga kerja. Manager Operasional bertanggung jawab atas kelancaran alur keluar masuk tamu menginap, mengkoordinir pemesanan kamar dan menangani keperluan operasional sehari-hari hotel. Manager operasional membawahi staf *front office*, *staf housekeeping*, *cook*, *waiter/tress*, *bartender*, dan *kasir*. Staf *front office* bertugas melayani pelanggan yang akan menginap atau melakukan pemesanan kamar dan pelanggan akan meninggalkan hotel.



Peraga 5. Struktur Organisasi Hotel Desa Puri Syariah
 Sumber: Hotel Desa Puri Syariah (2021)

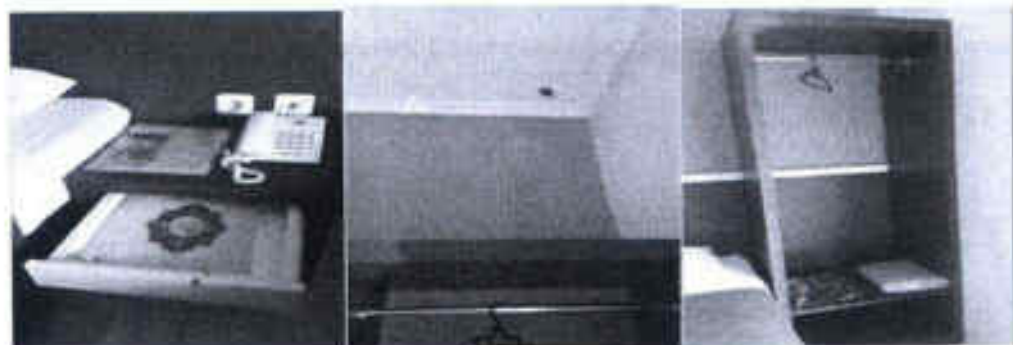
Staf *housekeeping* bertugas menjaga kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar, dan keseluruhan luar ruangan hotel. Seorang *cook* atau tukang masak bertugas melayani dan menyediakan makanan untuk tamu hotel baik yang menginap maupun tamu restoran saja. Membantu manager operasional menerima bahan-bahan mentah yang datang, menyimpan dan mencatat persediaan. Seorang *waiter/tress* bertugas melayani dalam menghadirkan menu makanan ke meja tamu, maupun ke kamar tamu menginap, serta menjaga kebersihan tempat makan. Seorang *bartender* mempunyai tugas membuat dan menyediakan minuman yang dipesan tamu restoran, dan menjaga kebersihan serta keramahan. Petugas kasir bertugas melayani tamu pada saat melakukan pembayaran di restoran, mencatat hasil penjualan dan menyetorkan hasil penjualan kepada manager keuangan, melaporkan hasil pekerjaan kepada manajer operasional. Walaupun secara tugas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan operasi hotel sudah terpenuhi, namun Ibu Wulan selalu melakukan monitoring dan pengendalian agar pelayanan syariah terjaga dan pelayanan ke pelanggan memuaskan. Hal ini bisa terlihat dalam media sosial instagram dan facebook Ibu Wulan beserta suami Bapak Adib Fikri giat melakukan promosi usaha bersama dalam Grup PI (Pelatih Indonesia) termasuk Hotel Desa Puri Syariah. Semua karyawan harus mengedepankan layanan yang ramah dan islami, termasuk pakaian yang syar'i, mengenakan hijab bagi karyawan wanita.



Peraga 6. Kamar dengan twin bed di Hotel Desa Puri Syariah
Sumber: Dokumentasi Internal (2020)



Peraga 7. Kamar dengan kingsize bed di Hotel Desa Puri Syariah
 Sumber: Dokumentasi Internal (2020)



Peraga 8. Tampak fasilitas Al Quran, petunjuk arah kiblat dan mukena di dalam kamar Hotel Desa Puri Syariah
 Sumber: Dokumentasi Internal dan dokumen Yuristiadhi (2018)

Hotel Desa Puri Syariah Yogyakarta memiliki 20 kamar dengan konsep modern dan minimalis. Ada tiga tipe kamar yang dimiliki yakni *standard*, *moderate*, dan *luxury*. Tipe *standard* dilengkapi dengan fasilitas *kingsize bed*. Tipe *moderate* dilengkapi dengan fasilitas *twin bed*. Sedangkan *luxury* dilengkapi dengan *kingsize bed* dengan luas ruangan yang lebih besar. Masing-masing kamar dilengkapi dengan peralatan sholat (mukena, sarung, sajadah, tasbeih), Al Qur'an, arah kiblat dan ornamen islami seperti kaligrafi. Fasilitas, layout, dan kebersihan kamar dapat dilihat pada Peraga 6, 7, dan 8. Kebersihan selasar

di luar kamar dapat dinikmati melalui Peraga 9. Sementara fasilitas musholla bagi tamu nampak pada Peraga 10.



Peraga 9. Selasar kamar di Hotel Desa Puri Syariah
Sumber: Dokumentasi Internal (2021)



Peraga 10. Tampak Mushola di dalam Hotel Desa Puri Syariah
Sumber: Dokumentasi Internal dan Traveloka (2020)



Peraga 11. Tampak ruang pertemuan di Hotel Desa Puri Syariah
 Sumber: Dokumentasi Internal (2021)

Fasilitas pencari syariah yang dimiliki oleh Hotel Desa Puri Syariah antara lain tidak dijualnya rokok dan minuman beralkohol. *Screening* untuk tamu khususnya yang dengan pasangan, cenderung lebih ketat. Selain kamar, fasilitas lain yang dimiliki Hotel Desa Puri Syariah Yogyakarta adalah ruang pertemuan yang didesain dengan modern dan minimalis (Peraga 11). Ruang pertemuan ini bernama Arofah Room yang bisa diatur dalam tiga tipe yaitu tipe *classroom*, tipe *U shape*, dan tipe *theatre*. Tipe *classroom* dengan fasilitas meja dan kursi bisa diatur untuk kapasitas 50 orang. Tipe *U shape* dengan fasilitas kursi bisa diatur untuk kapasitas 70 orang. Sedangkan tipe *theater* dengan fasilitas kursi bisa diatur untuk 100 orang (Makhasi & Chasanah, 2018). Fasilitas Katering untuk penyelenggaraan pertemuan juga bisa dilayani oleh hotel, seperti terlihat pada Peraga 12.



Peraga 12. Tampak suasana kegiatan hotel saat sebelum pandemi Covid19
 Sumber: Dokumentasi Internal (2020)

Fasilitas lain yang dimiliki Hotel Desa Puri Syariah Yogyakarta adalah *Mina Resto 'n Lounge*. Kenyamanan situasi di *Resto 'n Lounge* ditampilkan pada Peraga 13. Menu makanan yang disajikan di resto ini adalah menu yang sehat dan halal. Disediakan juga tempat bersantai di udara terbuka sehingga tamu bisa lebih nyaman dan rileks dengan udara yang segar yang jauh dari kebisingan. Untuk muholla masih belum direnovasi, masih bangunan lama belum memisahkan tempat wudhu laki-laki dan perempuan. Perkembangan hotel yang baik sebelum pandemi Covid19 tak lain juga karena prinsip Ibu Wulan. Beliau menyampaikan bahwa menjalankan sebuah bisnis harus berani dan selalu mencari 'masalah'. Masalah yang dimaksud adalah prediksi mendatang atau kemungkinan besar orang-orang akan membutuhkan terhadap sesuatu produk.



Peraga 13. Tampak suasana ruang terbuka di lantai 2.
Sumber: Dokumentasi Internal (2020)

Prosedur *check-in* dan *check-out* hotel Desa Puri Syariah hampir sama dengan hotel lainnya. Ibu Wulan menyampaikan *check-in* adalah pendaftaran untuk masuk kamar, sedangkan *check-out* adalah informasi tamu akan mengakhiri waktu menginap atau akan meninggalkan hotel di hari terakhir menginap. Waktu *check-in* time standar pukul 14.00 WIB, sedangkan waktu

check-out time pada pukul 12.00 WIB (pegipegi.com). Beberapa aturan *check-in* di hotel Desa Puri Syariah adalah tamu dapat melakukan *booking* melalui *online travel agent* seperti *pegipegi*, *traveloka*, dan lain-lain. Tamu dapat melakukan reservasi langsung melalui telepon hotel dan atau datang langsung.

Tamu yang akan *check-in* harus melakukan pendaftaran di resepsionis, dengan mendaftarkan nama sesuai pemesanan dengan meminjamkan identitas yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor). Tamu berpasangan yang akan *check-in* harus menunjukkan KTP dengan alamat yang sama atau foto kopi buku nikah. Jika tamu tidak bisa menunjukkan alamat sama maka tamu dapat ditolak. Pembayaran sewa kamar dilakukan pada saat *check-in* atau melakukan deposit terlebih dahulu bagi tamu yang akan menginap lebih dari satu malam. Tamu yang akan melakukan aktivitas mereka dengan meninggalkan kamar, maka harus menitipkan kunci kamar kepada *front office*. Kebijakan lain antara lain adalah tamu tidak diperkenankan membawa makanan dan minuman non halal, misalnya minuman beralkohol, makanan mengandung babi, dan lainnya. Untuk tamu non muslim yang akan menginap, tidak harus mengenakan pakaian syar'i, hanya harus menjaga kenyamanan tamu lainnya. Bagi tamu yang *check-out* harus menyelesaikan kewajiban pembayaran dan menerima identitas yang dititipkan di bagian *front office*, pada saat itu petugas hotel melakukan pengecekan kamar.

STRATEGI HOTEL DESA PURI SYARIAH

Ketentuan syariah bersifat komprehensif dan universal, bahwa ada kehidupan yang harus dipertanggungjawabkan langsung kepada Allah SWT melalui ibadah langsung kepada-Nya maupun melalui hubungan antar sesama, bahwa segala sesuatu boleh dikerjakan kecuali ada larangan dalam Al Qur-an dan As-sunah. Kehidupan manusia di dunia adalah bagian kecil perjalanan panjangnya menuju Allah. Apabila menginginkan kehidupan yang baik di akhirat maka dia harus menjalani kehidupan di dunia ini sesuai tuntunan Allah SWT serta selalu berusaha agar hari esoknya lebih baik, sesuai dengan Quran Al Hasyr:18

"Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok, dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan".

Begitu juga bisnis syariah yang dijalankan keluarga Ibu Wulandaru, mengedepankan ajaran islam bahwa harta yang diperoleh harus halal dan berkah, seperti tertuang dalam QS. Al Baqarah:171 dan QS. Al Mu'minun: 51:

"Wahai orang-orang yang beriman, makanlah dari rejeki yang baik yang Kami berikan kepada kamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika kamu hanya menyenangi kepada-Nya".

"... makanlah dari makanan yang baik-baik, dan kerjakanlah kebajikan ..."

Bisnis keluarga Ibu Wulandaru semenjak mengenal bisnis syariah berkomitmen untuk menjauhi segala transaksi yang berkaitan dengan *riba*, *gharar*, dan *maisir*. Beliau meyakini bahwa bisnis syariah melarang ketiganya karena termasuk diharamkan oleh Allah SWT. Pengertian dalam Al Quran dan Hadits tertuang dalam QS Al-Baqarah: 275 bahwa *"dan Allah telah mengululakan jual beli dan mengharamkan riba"*, sedangkan dalam hadist Nabi bahwa dari Jabir, *"Rasulullah melaknat riba, yang mewakilkannya, penulisnya dan yang menyaksikannya"* (HR. Muslim). Pengertian *gharar* adalah transaksi yang tidak jelas, sebagai contoh: *"saya jual makanan enak ini murah"* namun pembeli tidak tahu bahan apa saja yang digunakan serta kehalalannya. Pengertian *maisir* adalah transaksi yang digantungkan pada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan atau memperoleh sesuatu dengan sangat mudah tanpa kerja keras, seperti berjudi. Hal ini sesuai QS Al Maidah: 90 *"Wahai orang-orang yang beriman! Sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah termasuk perbuatan syetan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu beruntung."*

SEBELUM MASA PANDEMI COVID 19

Untuk memenuhi kebutuhan kostumer lain di luar kebutuhan menginap, Hotel Desa Puri Syariah menyediakan paket *meeting* eksklusif dengan harga terjangkau yakni paket *fullboard*, paket *fullday*, dan paket *halfday*. Paket *fullboard* adalah paket pertemuan untuk 24 jam, dengan fasilitas yang didapatkan adalah kamar Twin Sharing (1 kamar untuk 2 orang), *meeting room*, *breakfast*, *lunch*, *dinner* dan dua kali *coffee break*. Fasilitas *meeting* yang didapatkan adalah 2 *meeting room* (*indoor* dan *outdoor meeting room*, kapasitas 70 hingga 100 pax), *meeting kits* (LCD screen, white board, board maker, notes, pen), *mineral water*, *candies*, *standard sound system* dan termasuk 21% (*service & tax*). Paket *fullday* adalah paket untuk 12 jam dengan fasilitas yang didapatkan adalah dua kali *coffee break*, 1 kali *lunch*, dan 1 kali *dinner*. Fasilitas *meeting* yang didapatkan adalah 1 *meeting room* (*indoor* dan *outdoor meeting room*, kapasitas 70 hingga 100 pax). *Meeting kits* (LCD screen, white board, board maker, notes, pen), *mineral water*, *candies*, *standard sound system* dan termasuk 21% (*service & tax*). Paket *halfday* adalah paket selama 4 jam, dengan fasilitas 1 kali *coffee break*, 1 kali *lunch/dinner*. Fasilitas *meeting* yang didapatkan adalah *indoor* dan *outdoor meeting room* (kapasitas 70-100 pax) dengan *meeting kits* (Makhasi & Chasanah, 2018).

Hotel Desa Puri Syariah mempunyai beberapa keunggulan bersaing yaitu: **Pertama** harga yang ditawarkan untuk kamar tamu dan fasilitas lain tidak terlalu tinggi bahkan masih murah atau sangat terjangkau sekitar Rp140.000,00-Rp200.000,00 awal tahun 2020. Menurut Ibu Wulan, tingkat hunian kamar saat itu rata-rata 70% per bulan. Harga murah yang ditawarkan Hotel Desa Puri Syariah karena manajemen hotel berusaha memaksimalkan efisiensi pengeluaran dengan tetap menjaga kualitas layanan. Strategi untuk melakukan penghematan adalah mengambil alih tatakelola dari konsultan manajemen ke manajemen keluarga, menghentikan promosi *offline* seperti pameran, cetak brosur. Promosi diganti melalui *online marketing* dengan menjadi anggota di laman Traveloka, Booking.com, pegi-peg.com, dan Agoda serta anggota OYO rooms. Contoh tampilannya apabila dicari melalui internet dapat dilihat pada Peraga 14.

The screenshot shows the website interface for Hotel Desa Puri Syariah on pegipegi.com. At the top, there is a navigation bar with the pegipegi logo and contact information. Below the navigation, there are tabs for different travel services like Pesawat, Kereta Api, Bus & Travel, Pesan, and Travel Tips. The main content area features the hotel's name, address, and a large image of the hotel building with a price tag of Rp 142.500. To the right of the main image, there is a sidebar with a price breakdown table and a 'Buat Pesanan' button.

Detail Harga	
Room	142.500
Breakfast	15.000
Tax	10.000
Service	10.000
Hotel Fee	10.000
Total	197.500

Peraga 14. Tampak tampilan Hotel Desa Puri Syariah di pegipegi.com
 Dokumentasi: pegipegi.com (2021)

Kedua diferensiasi produk melalui *brand* syariah dengan nuansa kekeluargaan. Tamu hotel yang difokuskan adalah keluarga baik kostumer muslim maupun non muslim, dengan tetap menyediakan fasilitas dalam kamar yakni Al Qur'an dan sajadah dan ornamen tetap seperti kaligrafi serta arah kiblat. Dengan *brand* syariah, maka Hotel Desa Puri Syariah sering diminta memberikan harga khusus jika ada permintaan even pengajian di Hotel Desa Puri Syariah, acara penggalangan dana untuk Palestina, maupun harga khusus bagi tamu-tamu yang menginap setelah mengisi pengajian. Menurut Ibu Wulan Hotel Desa Puri Syariah faktor-faktor strategi yang dijalani adalah hasil analisis faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Faktor kekuatan yang mendasari bisnis tetap berjalan adalah jejaring yang kuat. Ibu Wulan mempunyai relasi bisnis yang banyak, jejaring organisasi, bahkan organisasi-organisasi internasional yang beliau ikuti. Beliau merupakan Coach bisnis tergabung dalam brand Pelatih Indonesia (PI) bersama suami beliau Bapak M. Adib Fikri. Bersama suami beliau membangun jejaring berbagai bisnis seperti pelatihan pendidikan baik skala nasional maupun internasional, bisnis hotel dan *homestay*, bisnis kuliner. Nah dengan kelompok bisnis ini promosi dapat dilakukan bersama dalam media sosial secara online, seperti Instagram (IG), whatsapp dan facebook. Selain bekerjasama dengan online travel agent seperti traveloka, agoda, pegi-pegicom, dan lainnya.

Jejaring yang kuat untuk membantu memasarkan Hotel Desa Puri Syariah dibangun dalam berbagai sisi termasuk organisasi profesi wisata halal, keagamaan, kesehatan bahkan pemerintahan. Jejaring mancanegara diperoleh dari beberapa relasi bisnis di Malaysia dan negara lain. Namun demikian dari sisi syariah masih ada faktor kelemahan hotel kami, begitu Ibu Wulan sampaikan. *"Salah satunya adalah musholla, kami belum mempunyai musholla yang luas dan tempat wudhlu belum dipisahkan antara laki-laki dan perempuan. Ya, karena hotel ini dari awal dulu dibangun tidak langsung syariah, jadinya kalau renovasi membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Padahal kami tidak pernah utang, jika ada uang lebih kami rombak sesuai syari"*.

Kelemahan lain di Hotel Desa Puri Syariah adalah tenaga kerja yang ada belum cukup pengalaman dalam menangani perhotelan, bukan lulusan perhotelan. Dahulu proses rekrutmen bukan berdasar profesionalisme profesi namun membantu saudara, tetangga, kenalan yang membutuhkan pekerjaan, sehingga harus memerlukan ekstra pelatihan, walaupun mereka banyak yang loyal. Ibu Wulan menyampaikan bahwa rencana mendatang akan melakukan proses rekrutmen sesuai profesi dengan standar perhotelan dan jika memungkinkan hotel mengaplikasikan teknologi sehingga dapat mengurangi jumlah tenaga kerja.

Walaupun begitu rencana mendatang tetap akan tetap diupayakan untuk memperbaiki kekurangan yang masih ada. Tanpa terkecuali menangkap peluang, Ibu Wulan menyampaikan bahwa bisnis halal sudah mulai dilirik, kegiatan berkaitan dengan wisata halal juga banyak peminatnya, sehingga Hotel Desa Puri Syariah optimis tetap mempunyai kostumer loyal. Hal ini pemikiran sebelum adanya pandemi Covid19 yang tidak terlintas dalam benak dan pikiran semua orang bahwa akan ada bencana non alam. Karena tamu yang menginap tidak hanya orang muslim saja, namun juga non muslim. Menurut Ibu Wulan tamu non muslim mau menginap di hotel syariah karena menganggap bahwa syariah itu baik, bersih dan makanannya sehat.

MASA PANDEMI COVID-19

Branding syariah, pertama kali dicanangkan oleh ibu Wulandaru pada Hotel Desa Puri Syariah pada tahun 2015. Oleh ibu Wulandaru sebagai owner keputusan ini dikatakan sebagai sebuah hijrah yang insyaallah akan membawa keberkahan yang lebih pada bisnis hotel yang dijalankan. Dengan melabelkan *brand* syariah pada nama hotelnya ternyata kostumer menjadi semakin loyal pada hotel ini. Salah satu pertimbangan owner memberi label Syariah pada hotelnya, karena disadari bahwa "syariah" oleh masyarakat tidak dimaknai hanya sebagai hotel dengan ciri khas Islam, akan tetapi kostumer non muslim memaknai sebagai hotel yang bersih (karena suci dari najis), aman, tenang, dapat dipercaya dan makanan yang disajikan bebas dari unsur-unsur tidak halal (tidak halal artinya makanan yang tidak baik). Pelanggan loyal pertama hotel ini adalah artis keluarga Halilintar karena keluarga Gen Halilintar mencari hotel syariah sebagai tempat menginap. Ketika keluarga Halilintar menginap, mereka selalu bertemu dengan fans yang banyak di hotel Desa Puri Syariah, sehingga secara tidak langsung ikut memasarkannya. Selanjutnya Syam (dari Brontokusuman) membawa customer seperti Syekh dan kalangan alim ulama lainnya. Model marketing seperti ini disebut sebagai marketing *mouth to mouth*.

Cerita kesuksesan hotel ini seketika berubah pada awal tahun 2020, ketika dunia dilanda pandemi Covid-19. Virus yang ditengarai bermula dari kota Wuhan negeri Tiongkok mampu secara drastis merubah banyak hal di seantero dunia. Covid 19 telah merubah cara orang berkehidupan, berperilaku bahkan memakan banyak korban manusia. Begitu dahsyatnya keganasan virus ini, di awal masuknya ke Indonesia, Pemerintah RI memberlakukan aturan *Lock-Down* maupun PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), dilanjutkan dengan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). Aturan ini pada intinya bertujuan mengurangi interaksi antar manusia sehingga penularan virus jahat ini dapat dihentikan. Peraturan Pemerintah tentang PSBB menghambat bahkan melarang orang untuk keluar rumah atau

bepergian ke luar daerah untuk tujuan yang tidak penting. PSBB berakibat memukul telak industri pariwisata. Tercatat bahwa Pariwisata Ramah Muslim (PRM) pertumbuhannya menurun sebesar 12,53% (dua belas koma limapuluh tiga persen) (Hamid, 2021), termasuk di dalamnya usaha perhotelan syariah. Industri perhotelan di Yogyakarta salah satu kota/daerah tujuan wisata nasional yang sebelumnya rata-rata tingkat keterisian kamarnya mendekati 100% ketika musim liburan terhantam dengan dahsyat oleh pandemi Covid-19 ini. Tak terkecuali Hotel Desa Puri Syariah. Selama 3 bulan pertama pemberlakuan PSBB maka hotel menghentikan menerima tamu. Pilihan yang sangat berat bagi pemilik bisnis apapun ketika harus menghentikan usahanya meskipun sementara waktu saja.

Hari berlalu kondisi pandemi tidak surut. Bagi ibu Wulandaru pemilik Hotel Puri Syariah Yogyakarta, pandemi Covid 19 yang telah memangkas tuntas kunjungan wisatawan ke hotelnya dijadikan sebagai pemicu tercetusnya ide-ide segar dalam berbisnis. Ibu Wulandaru menyampaikan bahwa untuk sukses sebagai pebisnis maka ketidak-beruntungan, problem, atau malapetaka tidak boleh menjadi hambatan. Ketiga hal tersebut harus menjadi pencetus ide-ide segar dalam berbisnis. Inilah yang disebut sebagai harus pandai melihat peluang.

Hotel Desa Puri Syariah mempunyai beberapa strategi pada masa pandemi, bukan saja meraih pasar tetapi yang paling penting adalah bisnis yang tidak hanya bertahan namun juga bertumbuh. Ketika tingkat keterisian kamar Hotel Puri Syariah adalah 0, Ibu Wulandaru dan putri sulungnya bernama Cinta menangkap peluang bisnis berjualan masker kesehatan dan *hand sanitizer*. Ibu dan anak ini langsung berfikir bahwa dua jenis produk ini pasti akan menjadi barang kebutuhan utama masyarakat. Insting bisnis Ibu dan putrinya ini sangat cemerlang dan tepat, nyatanya tidak banyak pebisnis lain yang berfikir seperti mereka pada masa itu. Pergaulan ibu Wulandaru yang luas kali ini membuahkan keberuntungan. Salah seorang teman baik ibu Wulandaru di Yogya adalah seorang produsen masker, maka ibu Wulandaru mulai memesan masker untuk dijual kepada masyarakat secara *on-line*. Kesuksesannya menjual masker menginspirasi untuk juga menjual *handsanitizer*, maka dilakukan pemesanan *handsanitizer* ke Solo, memesan botol kemasan serta stiker merk dagangnya dari Jakarta. Hasil penjualan masker dan *handsanitizer* ini telah menyelamatkan "kehidupan" Hotel Puri Syariah, bahkan berhasil meraup keuntungan yang fantastis sehingga dapat untuk bertahan beberapa waktu selama tidak ada kunjungan wisatawan.

Ibu Wulandaru telah mendidik Cinta putri sulungnya yang sholehah, cantik dan cerdas untuk pandai menangkap peluang-peluang bisnis, atau menumbuhkan kepekaan dalam berbisnis. Dalam mendidik putra-putrinya Ibu Wulandaru sejak dini mengajarkan untuk berfikir tentang cita-cita atau

target yang ingin dicapainya serta bagaimana cara mencapainya. Sebagai contoh adalah Cinta yang saat ini menginjak usia 16 tahun, bisnis OL (*online*) nya telah beromzet puluhan juta rupiah setiap bulan. Cinta telah berbisnis sejak berusia 9 tahun usaha kuliner dan usia 12 tahun usaha OL. Dalam OL bisnisnya Cinta menggunakan sarana *instagram* dan *market place*. Hasil bisnisnya menjadi modal untuk pengembangan bisnis berikutnya serta sebagian digunakan sebagai sumber uang jajarannya. Keberhasilan penjualan bisnis masker dan *handsmitizer* selain ketepatan *insting* bisnis dalam membaca kebutuhan pasar, juga karena toko OL milik Cinta telah dikenal dan memiliki banyak konsumen.

Sementara waktu terus bergulir, pandemi sudah berlangsung selama 3 bulan, kunjungan tamu hotel tetap belum ada. Situasi menjadi berat kalau hanya bertahan, sebab peraturan pemerintah tentang pembatasan kunjungan wisata terus digaungkan bahkan senantiasa berubah-ubah yang berdampak tidak menguntungkan bagi pebisnis pariwisata. Keadaan seperti ini tentu saja tidak boleh berkelanjutan. Menjual masker dan *handsmitizer* yang pada masa itu langka ketersediannya di pasar sehingga dapat dijual dengan harga berlipat mulai menggelesahkan hati ibu Wulandaru. Beliau merasa sangat tidak adil kepada masyarakat atau konsumen. Keberhasilannya meraup keuntungan tinggi terjadi ditengah situasi masyarakat yang ketakutan terpapar virus mematikan, oleh sebab itu beliau memutuskan untuk tidak meneruskan lagi menjual dua jenis barang tersebut. Ibu Wulan teringat kepada sabda Rasulullah Muhammad SAW bahwa:

"Apabila engkau bergembira melihat kesusahan yang menimpa saudaramu, maka Allah SWT akan mengasihi saudaramu dan akan memberikan cobaan kepadamu" (HR.Muslim) ,

Lantas bagaimana menyikapi penerimaan yang nyaris kosong sementara biaya operasional seperti gaji pegawai, THR, biaya kebersihan, biaya listrik dan air hotel harus tetap dipenuhi? Memiliki pengalaman berbisnis yang telah terasah, menghadapi situasi yang tidak normal ini ibu Wulandaru tidak kekurangan akal. Fenomena perilaku para pebisnis awal atau biasa disebut dengan *start-up* pada jaman ini yang mengandalkan teknologi informasi dan internet dan tidak terlalu mementingkan gedung atau ruang kantor yang luas ditangkap sebagai peluang oleh ibu Wulandaru. Ibu Wulandaru memutuskan untuk mengemas dan *re-designed* interior kamar hotel menjadi ruang kerja dan kantor yang populer disebut sebagai *private office*. *Private office* ini disewakan secara bulanan. Pada era Covid-19, ternyata berbisnis, "berkumpul", berkomunikasi dan bersekolah secara online menjadi pilihan terbaik. Ketajaman membaca kebutuhan masyarakat dan insting yang

jeli dalam melakukan analisis kebutuhan pasar membuahkan hasil. *Private offices* yang disewakan terisi 100%. Kamar-kamar hotel telah termanfaatkan. Penyewa *private office* merupakan perusahaan-perusahaan digital, perusahaan animasi, perusahaan IT, dan pebisnis-pebisnis online. Dengan keberhasilan ini maka kebutuhan dana untuk menuhi pembayaran beban-beban operasional dan pemeliharaan hotel dapat terpenuhi.

Ternyata pandemi covid-19 tidak juga selesai ataupun mereda. Sampailah ke periode 6 bulan masa pandemi dan PSBB diberlakukan. Hal ini berarti kunjungan wisatawan ke Yogya tetap minim artinya industri perhotelan belum bisa dimulai lagi, tamu hotel tetap belum ada yang datang. Strategi diversifikasi usaha dilaksanakan oleh ibu Wulandaru. Dibukalah warung bakmi dengan beberapa varian rasa yang spesial bumbunya diciptakan oleh *chef* Hotel Desa Puri Syariah. Beberapa varian menu bakminya disajikan pada Peraga 15. Warung menggunakan nama Bakmi Keraton, diketahui "Keraton" merupakan ikon kota Yogya, dengan memilih nama Keraton diharapkan warung bakmi ini akan mudah diingat dan dikenali oleh wisatawan dari manapun asalnya ketika berkunjung ke Yogyakarta. Warung Bakmi memanfaatkan lokasi di lantai bawah dan atas hotel seperti tampak pada Peraga 16. Untuk dapat menikmatinya selain *dine-in* juga dilayani dengan GoFood, Grab dan pemesanan melalui web www.bakmikeraton.com. Harganya sangat bersaing untuk cita rasa kenikmatan bakmi yang disajikan. Semua menu hasil olahan sendiri, mulai dari mie, pangsit, saos, aneka toping, jadi sangat yakin akan kualitas produk dan kehalalan produknya.

Tidak mau berhenti berfikir kreatif, selain warung bakmi ibu Wulan menginisiasi juga penjualan Ingkung Ayam Keraton khas Bantul Yogyakarta, tampak di Peraga 17. Produk Ingkung hanya dilayani secara penjualan *on-line* atau melalui pemesanan. *Chef* Kepala dari Ingkung Ayam ini dipilih melalui sebuah lomba memasak antar chef internal yang diselenggarakan Hotel Desa Puri Syariah. Sebuah keberuntungan bagi ibu Wulandaru bahwa ternyata pemenang lomba adalah sosok yang sangat berpengalaman dalam memasak ingkung ayam khas Bantul Yogya. Sosok juara ini kemudian diberi hadiah TV 29 inch dan diminta untuk standarisasi resep oleh ibu Wulandaru agar usaha penjualan Ingkung Ayam Keraton khas Bantul bisa memiliki standard rasa. Kedua jenis makanan khas kota Yogya ini Bakmi dan Ingkung disambut baik oleh masyarakat.



Peraga 15. Tampak gambar aneka olahan Bakmi Keraton
 Dokumentasi: Dokumen Internal (2021)

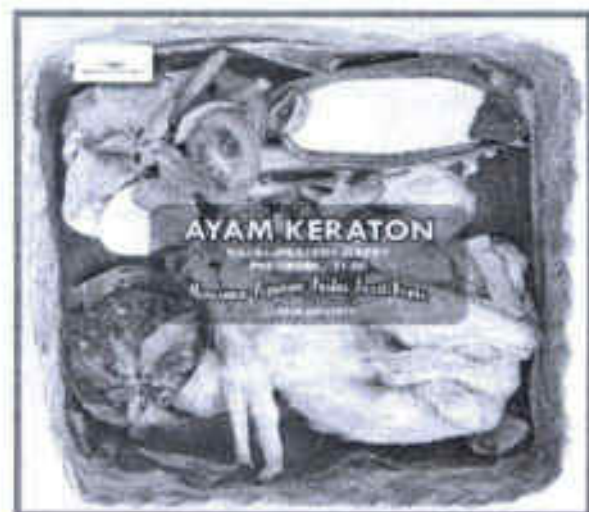


Peraga 16. Tampak suasana restoran lantai 2 dan lantai dengan menu Bakmi Keraton di Hotel Desa Puri Syariah
 Dokumentasi: Dokumen Internal (2021)

Seiring belum membaiknya kondisi pandemi covid19, sampai dengan pertengahan tahun 2021, keterpurukan industri pariwisata di Yogya belum juga pulih. Akibat pembatasan sosial dan perjalanan keluar daerah yang terus diberlakukan, praktis industri pariwisata tidak memiliki peluang untuk melakukan aktivitas yang mencukupi untuk berkembang. Menyimak berita

dan info dari berbagai media, ternyata beberapa hotel di Yogya mengalami kebangkrutan sehingga harus meminta subsidi pemerintah. Beberapa hotel terpaksa harus tutup bahkan menjual asetnya. Bersyukur, menggunakan beberapa strategi di atas, Hotel Desa Puri Syariah dapat terus bertahan.

Selain insting bisnis yang tajam dari ibu Wulandaru, keberhasilan eksistensi Hotel Desa Puri Syariah dimasa sulit ini adalah tidak dimilikinya hutang. Karena tidak memiliki hutang pada pihak luar, maka Hotel Desa Puri Syariah tidak terbebani dengan biaya bunga bank. Seperti dipaparkan pada bagian awal, Hotel Desa Puri Syariah sebelumnya merupakan sebuah bisnis keluarga bersama ibunda dari ibu Wulandari. Marketing dari Hotel Desa Puri Syariah juga bergabung dengan Pi Home sebagai platform pemasaran online beberapa bisnis ibu Wulandaru dan keluarga. Keunggulan bisnis keluarga adalah terjadinya subsidi silang dari sisi keuangan dari beberapa bisnis yang dijalankan bersama-sama. Apabila sebuah unit usaha memerlukan dana sedangkan dana unitnya tidak mencukupi maka akan meminjam sementara dana dari unit yang lainnya. Praktik pemanfaatan dana secara kekeluargaan ini menghindarkan dari praktik pinjaman dengan riba. Selain itu pesan dari almarhum ayahanda ibu Wulan yang melarang menggunakan pinjaman bank untuk keperluan usaha, apalagi konsumtif.



Peraga 17. Tampak gambar Ingkung Ayam Keraton dan produk handsanitizer
Dokumentasi: Dokumen Internal (2021)

Berbagai keberhasilan yang telah dicapai Hotel Desa Puri Syariah sehingga mampu bertahan di masa pandemi Covid19 didasari oleh beberapa strategi bisnis yang dijalankan oleh ibu Wulandaru sebagai komisaris sekaligus *owner*. Strategi yang dijalankan seperti yang telah diuraikan di atas

memiliki motto: *Harus Bisa Bertahan dan Hidup pada Masa Tidak Normal (Pandemi)*.

Selanjutnya, apabila disimpulkan, maka beberapa faktor kunci yang telah menghantarkan ibu Wulan dapat mempertahankan eksistensi bisnisnya dimasa pandemi ini adalah sebagai berikut.

a. Networking.

Networking dalam Islam dikenal dengan istilah silaturahmi. Rasulullah menyampaikan bahwa silaturahmi akan memperpanjang umur dan memperbanyak rejeki. Pada ilmu bisnis hal ini telah terbukti. Dalam kasus Hotel Desa Puri Syariah maka keberhasilan inovasi dan deferensiasi bisnis ibu Wulandari terbukti dengan dimilikinya teman (*networking*) pemilik pabrik masker di kota Yogyakarta. Selain itu Ibu Wulandari merupakan seorang Ketua-3 organisasi Masyarakat Ekonomi Syariah (MES), Senator di Junior Chamber Internasional, Ketua Distrik 307 B2 Lions Club Internasional, Ketua Bidang Internasional Himpunan Pengusaha Muda, Ketua Bidang Asuransi di Kamar Dagang Indonesia, Wakil Ketua Persatuan Manajemen Sumber Daya Manusia, dan masih banyak lagi posisi di Organisasi lainnya.

Sebuah konsep menjalin silaturahmi yang juga dipergunakan oleh ibu Wulandaru adalah *"Relation first bisnis come later"* selama ini juga terbukti sukses mengantarkan Hotel Desa Puri Syariah mencapai keberhasilannya. Misalnya hubungan baiknya dengan keluarga Halilintar dan Syam Organizer, serta hubungannya sebagai pengurus di banyak organisasi nasional maupun international.

Kemampuan ibu Wulandaru beradaptasi dengan cepat pada lingkungan usaha yang terpuruk telah menumbuhkan ketahanan mental emosional pada seluruh pegawainya. Menjadi manajer yang kuat, inspiratif, supportif menumbuhkan semangat bekerja yang tidak kendor pada karyawannya. Hal ini menjadi kunci kemampuan karyawan untuk terus bertahan dan bersemangat dalam bekerja dalam situasi yang tidak kondusif.

b. Knowledge is Power

Knowledge dapat diperoleh melalui pendidikan formal, non-formal maupun informal, serta pengalaman. Edukasi harus disampaikan sejak usia anak-anak (dini). Pengetahuan agama harus menjadi prioritas yang pertama sebab akan menjadi bekal hidup bagi anak-anak. Demikian prinsip dari ibu Wulan, sesuai dengan *Value* yang diturunkan ayahnya, *"jika ingin naik derajat dengan ilmu, jika tidak ingin jatuh dengan ahlak"*

Pada kasus Hotel Puri Syariah, pendidikan, pengetahuan dan pengalaman berbisnis ibu Wulandaru telah terbukti mengasah INSTING BISNISnya. Ibu Wulandaru berhasil dengan tepat melakukan inovasi dan memilih

deferensiasi bisnisnya. Pada masa awal pandemi ibu Wulan menjual masker dan *handsanitizer*, berikutnya merubah kamar hotel menjadi *Privat offices*, selanjutnya membuka warung bakmi dan ingkung ayam keraton khas Yogya.

Dalam menjalankan bisnisnya ibu Wulandari memiliki empat model perencanaan ketika menghadapi atau berada di tengah situasi kondisi baik yang normal maupun tidak normal atau *up-normal* karena bencana alam atau non alam (*force majeure*). Setiap rencana tidak normal didasari oleh kondisi eksternal yang tidak bisa dikendalikan (*uncontrollable*). Keempat jenis kondisi yang menjadi dasar perencanaan dalam menjalankan bisnis dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. **Bisnis Normal Planning**

Bisnis normal yang dijalankan dengan kondisi biasa tanpa kehadiran bencana alam maupun non alam (*force majeure*).

b. **Bisnis Continuous Planning**

Sejak awal memulai bisnis di kota Yogyakarta, maka lokasi bisnis yang dekat dengan Gunung Merapi, sebuah gunung berapi aktif serta Laut Selatan, mengharuskan ibu Wulan untuk memiliki kemampuan dalam bertahan dalam kondisi bencana alam. Maka ibu Wulan mempelajari strategi berbisnis dilokasi dengan resiko tinggi bencana alam dan membuat rencana strategi **sebelum** terjadi bencana agar saat terjadi bencana sudah mempersiapkan berbagai hal baik dari aspek keuangan, pemasaran, produksi dan bisnis proses serta pengelolaan sumber daya manusia. Setelah mempelajari, selanjutnya adalah menyusun rencana untuk dapat meneruskan bisnis ketika dalam kondisi bencana. Sebagai contoh misalnya, apabila terjadi bencana Gunung Merapi yang mengeluarkan abu vulkanik, maka agar supaya aktifitas hotel tetap normal, pengunjung hotel tidak terganggu, maka akan dibeli plastik yang digunakan untuk menutupi lobang-lobang, kaca, jendela sehingga intensitas abu yang masuk kedalam kamar hotel dan area resto outdoor dapat diminimalkan.

c. **Bisnis Resiliency Planning**

Ketika kondisi *upnormal* atau **saat** terjadi bencana, maka diperlukan ketangguhan agar hotel tetap buka. Harus melakukan analisis dampak resiko dan analisis potensi serta rencana resiliensi. Sebagai contoh *resiliency planning* yang dilaksanakan adalah dibukanya warung bakmi keraton dan dapur cepat saji ayam ingkung. Inggung ayam ini dapat dipesan sebagai hantaran dalam upacara pernikahan, dimana pengusaha hantaran ingkung ayam sulit ditemui pada saat situasi pandemi. Membuka dan menyewakan *private office*, terobosan yang tepat dalam memanfaatkan kamar hotel untuk memenuhi peningkatan munculnya pebisnis startup yang berbasis IT.

Pada saat wawancara ini dilaksanakan, Hotel Desa Puri Syariah berada dalam kondisi *reciliency*, yaitu bertahan dengan strategi inovasi dan kreasi. Selain itu, Owner tidak memiliki hutang kepada bank sehingga tidak terbebani dengan dampak pembayaran kredit bunga bank.

d. **Bisnis Recovery Plan**

Dilaksanakan apabila kondisi dan situasi tidak normal sudah selesai. Dalam kasus Hotel Desa Puri Syariah, adalah ketika keadaan sudah selesai pandemi covid19 telah dinyatakan selesai. Ibu Wulandaru akan menyusun rencana bisnis baru dengan menganalisis dampak, kondisi pulih dan rencana pemulihan. Diharapkan defisit yang terjadi selama pandemi akan tertutup dan bisnis makin bertumbuh seperti yang diharapkan.

PENUTUP

Tantangan dalam mengembangkan ekonomi syariah dan bisnis pariwisata secara umum khususnya pada situasi pandemi, akan lebih mudah diatasi jika semua pemangku kepentingan bahu membahu melakukan upaya untuk meminimalkan dampak kerugiannya. Menteri Pariwisata dan Industri Kreatif Sandiaga Uno mengungkapkan bahwa semua pihak diharapkan mampu terus melakukan inovasi, adaptasi, dan kolaborasi (Safitri, 2021). Ketiga hal tersebut merupakan kunci dari sebuah bisnis untuk bisa terus eksis dan bertahan dalam banyak situasi yang tidak normal, seperti pandemi pada saat ini.

Meskipun demikian sebagai pihak yang berkewajiban memelihara keberlangsungan industri pariwisata di Indonesia, beliau telah mencetuskan 2 program spesial untuk mengatasi dampak pandemi Covid-19 bagi pelaku bisnis pariwisata. Pertama Kemenparekraf telah menyalurkan dana hibah bagi usaha di bidang pariwisata, terutama Hotel dan Restoran. Berikutnya adalah bantuan berupa paket pinjaman lunak kepada sektor korporasi yang bergerak di bidang pariwisata dan ekonomi kreatif (Safitri, 2021). Diharapkan dengan terobosan ini para pelaku bisnis pariwisata dan industri kreatif dapat terus bertahan usahanya dalam satu atau dua tahun kedepan.

Langkah-langkah yang dilakukan ibu Wulandaru dalam mempertahankan bisnis Hotel Desa Puri Syariah terbukti berhasil. Sampai dengan 1,5 tahun masa pandemi, usahanya eksis tidak ada pegawai yang dirumahkan dan dana tetap tersedia untuk memenuhi kebutuhan operasional perusahaan. Langkah-langkah yang dilakukan ibu Wulan yang semuanya mengikuti kaidah syariah, ternyata sesuai dengan tiga kunci keberhasilan untuk mempertahankan dan mengembangkan usaha yaitu inovasi dan adaptasi (*knowlede*), serta kolaborasi (*networking*).

REFERENSI

- Hamid, E. S. (2021). *Perkembangan Ekonomi Syariah Indonesia: Perlu Akselerasi Baru*. new.widyamataram.ac.id/content/news/perkembangan-ekonomi-syariah-indonesia-perlu-akselerasi-baru#.YQzdGYgzZjs.
- Safitri, K. (2021). *Sandiaga Uno: Ekonomi Syariah Tumbuh Signifikan di Tengah Pandemi Covid-19*. <https://money.kompas.com/read/2021/07/13/195816926/sandiaga-uno-ekonomi-syariah-tumbuh-signifikan-di-tengah-pandemi-covid-19>.
- Yuristiadhi, G. (2018). *Mengenal Manajemen Akomodasi Halal Hotel Desa Puri Syariah Yogyakarta*. [//wisatahalal.sv.ugm.ac.id/2018/09/03/mengenal-manajemen-akomodasi-halal-hotel-desa-puri-syariah-yogyakarta/](http://wisatahalal.sv.ugm.ac.id/2018/09/03/mengenal-manajemen-akomodasi-halal-hotel-desa-puri-syariah-yogyakarta/).
- Makhasi, G. Y. M., & Chasanah, U. (2018). Competitive Strategy of Desa Puri Syariah Hotel In The Contestation Of Halal Accommodation Service In Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Terapan*, 2(02), 117-132.

KASUS-KASUS BISNIS SYARIAH

Buku kasus-kasus bisnis syariah seri ke-3 ini berisi kumpulan berbagai kasus nyata yang terjadi pada beberapa bisnis yang dituliskan dengan seizin dari pemilik bisnis serta pimpinan perusahaan. Buku kasus ini dapat mendekatkan antara teori dan praktik bisnis syariah, khususnya untuk para mahasiswa program Diploma, Sarjana maupun Magister. Dengan kisah best practice nyata, buku ini dapat mempertajam pemahaman mahasiswa sekaligus melatih mereka untuk berfikir kritis dan realistis.

P3EI FBE ULI mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada seluruh mitra buku kasus P3EI yang telah memberikan izin untuk menggali informasi yang dibutuhkan untuk penyelesaian buku Kasus-Kasus Bisnis Syariah Seri 3 ini. Semoga buku ini dapat berkontribusi secara akademik maupun praktik dalam bidang manajemen dan bisnis syariah.

Daftar Judul dan Penulis:

Bank Syariah Usaha: Strategi Menjaga Kinerja Komersial dan Kepatuhan Syariah di Masa Pandemi Covid-19
Rifq, Muhammad dan Kholid Saleh

Eastparc Hotel Yogyakarta: Menghadapi Pandemi dengan Strategi Syar'i
Hendy Mustika Aji dan Shofiya Yuzi Salma

Kepemimpinan dan Pengelolaan SDM: Penguatan Pelayanan di RSIA Pala Raya
Andriyastuti Sarathin, Rina Mulyati, dan Setrio Adhi Imam Mustaqim

Strategi Menyerang dan Bertahan Delapan Creative Sebelum Sampai Semasa Pandemi untuk Keberlangsungan Usaha
Hardino Adhi Prodama, Agung Setiawan Nuri Hidayat, Amrullah Damara Subichi, dan Indri Yani Aguelia

Hotel Desa Puri Syariah: Mempertahankan Layanan Berbasis Syariah dan Melakukan Strategi Bertahan pada Kondisi tidak Normal
Yuni Mustika dan Evi Ciediani

Bertahan di Tengah Pandemi ala Zulindo Tour & Travel
Yuzica Kairia Temewang dan Sintia Dewi Nur Ajzali

Bertahan Di Masa Pandemi: Rumah Potong Ayam (RPA) Abadi Broiler
Sumada, Riyani Putri, dan Sri Sari Utami

CV Indokarya Persada: Merugi Di Masa Pandemi, Haruskah Bisnis Diakhiri?
Tatik, Selfia Sababilla, Tri Ichsanudin, dan Nurul Izzati

Persona Sociopreneur dari Bisnis Kecantikan Dr. Ferhana Cosmetics
Rizdang Nurul Izzati Nugrohwati, Mustika Noor Mufah, dan Rahayu Lestari

Strategi Bertahan Kain Lukis Nisrafa: UKM Yang Berlaga Di Masa Pandemi Covid-19
Majang Palupi, Anispora Bintang Perwira, Yuni Mandiyanto, dan Fereshti Nurdama Dihan

ISBN 978-623-946472-1

