

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Tinjauan Umum**

##### **1. Profil Perusahaan**

Great Diponegoro Hotel by Azana merupakan salah satu hotel bintang 3 yang berlokasi di Jl. Diponegoro 215, Darmo, Wonokromo, kota Surabaya. Tepat berada di jalan raya Diponegoro yang merupakan salah satu jalur protokol bisnis di kota Surabaya. Menjadikan Great Diponegoro Hotel by Azana mudah di akses dari segala penjuru kota Surabaya.



**Gambar 3. 1 Gedung Hotel Great Diponegoro Surabaya**  
Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya



**Gambar 3. 2 Hotel Great Diponegoro Surabaya**  
Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

Hotel yang mulai beroperasi di bulan Desember 2017 serta *Grand Opening* di Mei 2018 dengan kepemilikan yang dipegang PT. Harapan Indah Sukses Bersama merupakan salah satu perusahaan swasta yang bekerjasama dengan Azana Hotel & Resorts Management sebagai operator hotel jaringan nasional yang berpusat di Honggowongso Square Jl. Honggowongso no. 57, Kemlayan, Serengan, kota Surakarta, Jawa Tengah



**Gambar 3. 3 Logo Hotel Great Diponegoro Surabaya**  
Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

Nama usaha : Great Diponegoro Hotel  
Alamat : Jl. Diponegoro No. 215, Surabaya  
Nomor telepon : 031-99532200  
Badan usaha : PT. Harapan Indah Sukses Bersama  
Pengurus badan usaha : Henry Hadi  
Luas bangunan : 6.931 m<sup>2</sup>

## 2. Fasilitas Hotel

### a. Kamar

Great Diponegoro Hotel by Azana menyediakan 90 kamar tamu yang terdiri dari 3 tipe, yaitu *Superior Room*, *Deluxe Room*, *Suite Room*. Setiap lantai terdiri dari 15 kamar dengan total 6 lantai. Berikut *detail* spesifikasi kamar Great Diponegoro Hotel :

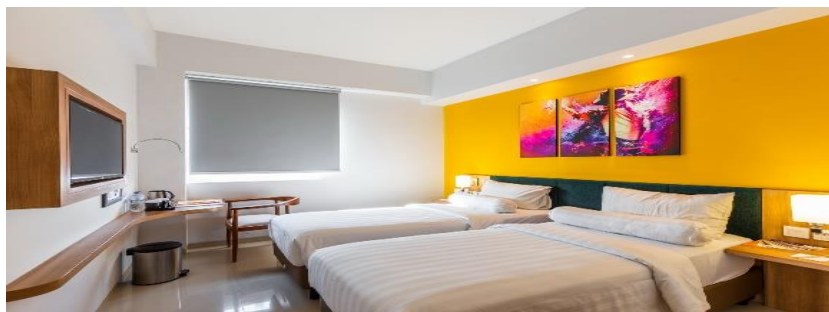
1) *Superior Room*, berjumlah 60 kamar dengan pemandangan *city view* luas kamar 18 m<sup>2</sup> tersedia dalam 2 pilihan tempat tidur *King Koil*, yaitu *queen size bed* (180 x 200) dan *twin size bed* (90 x 200). Setiap lantai tipe *Superior Room* berjumlah 10 kamar dengan pembagian 6 kamar dengan tipe *queen size bed* dan 4 kamar dengan tipe *twin size bed*.



**Gambar 3.4 Superior Queen Size**

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

Kamar dengan seri nomor urut 1,3,7,9,11,15,17,19,21, dan 23 tersebar mulai dari lantai 6 sampai dengan 11 menyediakan *smoking room* (kamar yang memperbolehkan tamu merokok dalam kamar. Terletak di lantai 11) maupun *non smoking room* (kamar yang tidak memperbolehkan tamu merokok dalam kamar. Terletak di lantai 6,7,8,9,10). Kamar ini dilengkapi dengan fasilitas *Air Conditioner*, *Safe Deposit Box*, *Telephone*, *Wi-fi*, *International-Local Cable TV Channel*, *LED Television*, *Coffee and Tea Maker*, *Room Service 24 hours*, *Standing Shower*, *Guest Amenities*, serta *Guest Linen*.



**Gambar 3.5 Superior Twin size**

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

2) *Deluxe Room*, berjumlah 24 kamar dengan pemandangan *city view* luas kamar 23 m<sup>2</sup> tersedia dalam 2 pilihan tempat tidur *King Koil*, yaitu *queen size bed* (180 x 200) dan *Twin size bed* (90 x 200). Setiap lantai tipe *Deluxe Room* berjumlah 4 kamar dengan pembagian 2 kamar dengan tipe *queen size bed* dan 2 kamar dengan tipe *Twin size bed*.



**Gambar 3. 6** *Deluxe Twin size*

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

Kamar dengan seri nomor urut 16, 18, 20, 22 tersebar mulai dari lantai 6 sampai dengan 11 menyediakan *smoking room* (kamar yang memperbolehkan tamu merokok dalam kamar. Terletak di lantai 11) maupun *non smoking room* (kamar yang tidak memperbolehkan tamu merokok dalam kamar. Terletak di lantai 6,7,8,9,10). Kamar ini dilengkapi dengan fasilitas *Air Conditioner*, *Safe Deposit Box*, *Telephone*, *Wi-fi*, *International-Local Cable TV Channel*, *LED Television*, *Coffee and Tea Maker*, *Room Service 24 hours*, *Standing Shower*, *Guest Amenities*, serta *Guest Linen*.



**Gambar 3. 7 Deluxe Queen size**

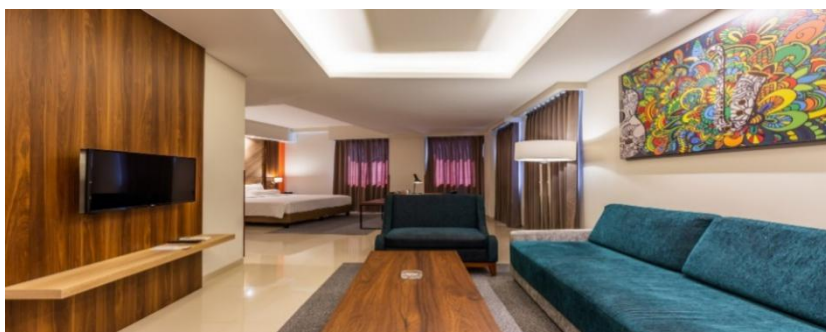
Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

- 3) *Suite Room*, berjumlah 6 kamar dengan pemandangan *city view* ukuran luas 34 m<sup>2</sup> dengan tempat tidur *King Koil*, yaitu *king size bed* (200 x 200). Setiap lantai tipe kamar *Suite Room* berjumlah 1 kamar.



**Gambar 3. 8 Suite Room**

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya



**Gambar 3. 9 Ruang tamu Suite Room**

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

Kamar dengan seri nomor urut 5 tersebar mulai dari lantai 6 sampai dengan 11 menyediakan *smoking room* (kamar yang memperbolehkan tamu merokok dalam kamar. Terletak di lantai 11) maupun *non smoking room* (kamar yang tidak memperbolehkan tamu merokok dalam kamar. Terletak di lantai 6,7,8,9,10). Kamar ini dilengkapi dengan fasilitas *Air Conditioner, Safe Deposit Box, Telephone, Wi-fi, International-Local Cable TV Channel, LED Television, Coffee and Tea Maker, Room Service 24 hours, Standing Shower, Guest Amenities, Work Table, Living Room, Sofa, serta Guest Linen.*

*b. Restaurant*

*1) Zhang Restaurant*

Merupakan *Restaurant All Day Dining* yang menyajikan *menu* makanan *Indonesian, Chinese, Western* ini berlokasi di lantai 2 Great Diponegoro Hotel. *Restaurant* yang beroperasi mulai dari jam 06.00 WIB – 23.00 WIB selain melayani *dine in and take away service, Zhang Restaurant* juga melayani layanan *Room Service 24 Hours* untuk tamu kamar hotel.



**Gambar 3. 10 Zhang Restaurant (indoor)**

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya



**Gambar 3. 11 Zhang Restaurant Balcony (outdoor)**  
 Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

*Restaurant* dengan konsep *design live cooking kitchen style* menjadikan daya tarik tersendiri sehingga membuat tamu *Restaurant* bisa melihat secara langsung proses pembuatan makanan yang dipesan. Tak berhenti disitu, *Zhang Restaurant* juga memiliki *Bar*, dimana *Bar* ini menyajikan aneka minuman kopi, teh, *mocktail*, serta *beer*. *Outlet* yang bisa dihubungi dari *external* di nomor 031-99534520 (*extension 3*) ini mengusung tema *healthy food without MSG*. *Zhang Restaurant* dibagi menjadi 2 area, yakni *indoor for non smoking area* dan *outdoor balcony for smoking area* berkapasitas sekitar 60 *pax* maksimum 110 *pax* menjadikan *Restaurant* ini tempat yang cocok untuk acara *Birthday*, *Gathering*, serta *Meeting*.



**Gambar 3. 12 Zhang Restaurant Kitchen**  
 Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya



## 2) *Level Up Sky Lounge*

Merupakan *Bar – Lounge* yang menyajikan aneka minuman kopi, teh, *mocktail*, *cocktail*, serta *beer* ini berlokasi di lantai 12 Great Diponegoro Hotel. *Outlet* ini tidak hanya menyajikan aneka minuman saja, tamu bisa menikmati sajian makanan berat maupun ringan di *outlet* ini. *Outlet* yang beroperasi mulai dari jam 17.00 WIB – 00.00 WIB ini memiliki panggung untuk *Live Music Show* setiap hari Rabu, Jum'at, Sabtu.



**Gambar 3. 13 *Level Up Sky Lounge (indoor)***

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel by Azana Surabaya



**Gambar 3. 14 *Level Up Sky Lounge (indoor)***

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

Dengan konsep *interior Open Bar Style* menjadikan para tamu bisa berinteraksi secara langsung dengan *Bartender*. *Outlet* yang bisa dihubungi di *extension telephone* nomor 401 ini memiliki 2 area, yakni *indoor for non smoking area* (area

tidak diperbolehkan merokok) dan *outdoor balcony for smoking area* (area yang diperbolehkan merokok) dimana kedua area ini menyajikan pemandangan kota Surabaya dari ketinggian sehingga memberikan sensasi relaksasi untuk para tamu untuk melepas penat dari kesibukan seharian. Dengan daya tampung sekitar 70 *pax* maksimum 100 *pax* menjadikan Level Up Sky Lounge cocok untuk acara *Birthday, Gathering, Meeting*, serta *Barbeque Party* di area *Balcony Roof Top*.



**Gambar 3. 15 Level Up Sky Lounge Bar**

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

### *c. Meeting Room*

Sebagai salah satu hotel bintang 3, Great Diponegoro Hotel Surabaya juga menyediakan fasilitas penunjang kegiatan pertemuan berupa *Meeting Room* dan *Hall* sebagai nilai jual di era persaingan dunia industri perhotelan di kota Surabaya. Berikut adalah fasilitas untuk keperluan kegiatan pertemuan di Great Diponegoro Hotel:

1. *Standart meeting stationaries*
2. *Pencil, notepad, candy*

3. *Screen, flip chart*
4. *Standart sound system*
5. *Mineral water*
6. *Free Wi-Fi internet access*
7. *Standart flower arrangement & head table (by request)*
8. *Podium (by request)*
9. *Stage dengan spesifikasi panjang 5,5 m, lebar 2,44 m, tinggi 40 cm*

Adapun paket *meeting* yang ditawarkan oleh Great Diponegoro Hotel:

Paket	<i>Coffee Break</i>	<i>Lunch</i>	<i>Dinner</i>	Keterangan
<i>Halfday Meeting</i>	1x	Opsional	Opsional	Rp 225.000/pax
<i>Fullday Meeting</i>	2x	Opsional	Opsional	Rp 350.000/pax
<i>Fullboard Residential (Twin Share)</i>	2x	1x	1x	Rp 650.000/pax
<i>Fullboard Residential (Suite)</i>	2x	1x	1x	Rp 950.000/pax
<i>Fullboard Non-Residential</i>	2x	1x	1x	Rp 425.000/pax

**Tabel 3. 1Meeting Package**

## 1) Antawirya

**Gambar 3. 16 Antawirya**

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

Merupakan *meeting room* yang terletak di lantai 3 memiliki spesifikasi ukuran dimensi serta kapasitas sebagai berikut:

Spesifikasi	Ukuran	Kapasitas (berdasarkan <i>set up</i> )			
		<i>Theater</i>	<i>Classroom</i>	<i>U-shape</i>	<i>Round table</i>
Panjang	5,5 m	<i>30 pax</i>	<i>15 pax</i>	<i>10 pax</i>	<i>10 pax</i>
Lebar	6 m				
Tinggi	3 m				

**Tabel 3. 2 Spesifikasi *Meeting Room* Antawirya**

## 2) Mangkunegara



**Gambar 3. 17 Mangkunegara**

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

Merupakan *meeting room* yang terletak di lantai 3 memiliki spesifikasi ukuran dimensi serta kapasitas sebagai berikut:

Spesifikasi	Ukuran	Kapasitas (bedasarkan <i>set up</i> )			
		<i>Theater</i>	<i>Classroom</i>	<i>U Shape</i>	<i>Round Table</i>
Panjang	8 m	30 <i>pax</i>	15 <i>pax</i>	10 <i>pax</i>	10 <i>pax</i>
Lebar	30 m				
Tinggi	3 m				

**Tabel 3. 3 Spesifikasi *Meeting Room* Mangkunegara**

## 3) Prayogo



**Gambar 3. 18 Prayogo**

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

Merupakan *meeting room* yang terletak di lantai 3 memiliki spesifikasi ukuran dimensi serta kapasitas sebagai berikut:

Spesifikasi	Ukuran	Kapasitas (bedasarkan <i>set up</i> )			
		Theater	Classroom	U Shape	Round Table
Panjang	5,5 m	50 pax	35 pax	25 pax	20 pax
Lebar	18 m				
Tinggi	3 m				

**Tabel 3. 4 Spesifikasi Meeting Room Prayogo**

4) *Hall***Gambar 3. 19 Hall**

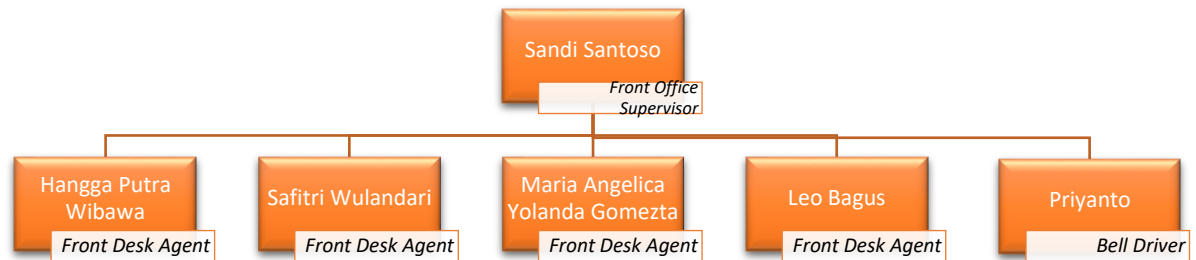
Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

Merupakan *function room* yang terletak di lantai 5 memiliki spesifikasi ukuran dimensi serta kapasitas sebagai berikut:

Spesifikasi	Ukuran	Kapasitas (bedasarkan <i>set up</i> )			
		<i>Theater</i>	<i>Classroom</i>	<i>U Shape</i>	<i>Round Table</i>
Panjang	27 m	300 <i>pax</i>	170 <i>pax</i>	80 <i>pax</i>	140 <i>pax</i>
Lebar	8 m				
Tinggi	2,5 m				

**Tabel 3. 5 Spesifikasi Hall**

d. Struktur Organisasi *Front Office Department* Great Diponegoro Hotel Surabaya



**Gambar 3. 20 Struktur Organisasi *Front Office Department* Great Diponegoro Hotel Surabaya**

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

Tugas dan tanggung jawab *Front Office Department*:

1. *Front Office Supervisor*
  - a. Membuat jadwal kerja.
  - b. Memantau *room allotment* (jumlah persediaan kamar untuk dijual) di *extranet Online Travel Agent* berdasarkan *room available* (kamar hotel yang tersedia).
  - c. Memeriksa serta memantau pemesanan kamar unuk 3 hari sampai dengan 7 hari ke depan.
  - d. *General check rate* (memeriksa harga setiap kamar tamu di sistem hotel serta penyesuaian segmentasi).



- e. Memeriksa *Night Audit Report*.
  - f. Memeriksa setiap tagihan tamu hotel.
  - g. Memantau operasional keuangan *Front Office Department*.
  - h. Memantau secara keseluruhan operasional kerja *Front Office Department*.
  - i. Membuat *ComplimentRoomReport* bulanan.
  - j. Menangani keluhan tamu hotel.
2. *Front Desk Agent*
- a. Menyambut tamu.
  - b. Membantu proses *check in – check out* tamu hotel.
  - c. Memberikan informasi seputar hotel dan sekitarnya.
  - d. Memeriksa pemesanan kamar tamu untuk kedatangan hari ini serta esok hari.
  - e. Pembagian nomor kamar tamu sesuai tipe kamar yang dipesan.
  - f. Menjalankan operasional keuangan *Front Office Department*.
  - g. Melakukan pengajuan alat dan perlengkapan *Front Office Department* kepada pihak *Store Keeper*.
  - h. Memasukan pemesanan kamar tamu ke dalam sistem berdasarkan arsip pendukung.
  - i. Mengarsip *Registration Card* yang sudah *check out*.
  - j. Menindak lanjuti tagihan yang belum terbayarkan.
  - k. Menangani keluhan tamu hotel.

3. *Bell Driver*

- a. Menyambut tamu hotel.
- b. Memberikan informasi seputar hotel dan sekitarnya.
- c. Mengarahkan dan mengantarkan tamu ke *Reception Desk*.
- d. Membawakan barang bawaan tamu saat proses *check in* dan *check out*.
- e. Mengantarkan tamu ke kamar serta menjelaskan fasilitas kamar.
- f. Memantau kebersihan area *Lobby*.
- g. Merawat mobil hotel.
- h. Menyediakan jasa pengantaran untuk karyawan serta tamu hotel sesuai kebutuhan operasional kerja.
- i. Mengatur area parkir bekerjasama dengan *Security*.

## **B. Pembahasan**

Hotel Great Diponegoro Surabaya melakukan beberapa strategi untuk menarik tamu, salah satunya dengan penetapan *room rate*. Penetapan *room rate* dibedakan berdasarkan tipe tamu dan tipe kamar yang dijual.

Penulis merupakan salah satu karyawan di Hotel Great Diponegoro Surabaya yang bekerja dibagian *Front Office Departmenet* sebagai *Front Desk Agent*. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis mengambil data sekunder mengenai harga kamar di Hotel Great Diponegoro Surabaya selanjutnya penulis mendeskripsikan dalam bab ini.

Penetapan *Room rate* di Hotel Great Diponegoro Surabaya dibagi menjadi tiga, yaitu *Publish Rate*, *Non-Corporate Rate* dan *Corporate Rate*.

### *1. Publish Rate*

*Publish Rate* atau harga normal adalah harga yang dipublikasikan kepada para tamu juga merupakan harga awal yang digunakan hotel dalam menjual kamar. *Publish Rate* diberikan kepada *Walk In Guest* atau tamu yang datang langsung ke hotel untuk melakukan pemesanan kamar.

**Superior Room**  
 Available Room :  
 - King & Twin Size  
 Room Size :  
 - 18 m<sup>2</sup>  
 Publish Rate:  
 IDR 800.000,- /nett/night

**Deluxe Room**  
 Available Room :  
 - King & Twin Size  
 Room Size :  
 - 23 m<sup>2</sup>  
 Publish Rate:  
 IDR 1.250.000,- /nett/night

**Suite Room**  
 Available Room :  
 - King Size  
 Room Size :  
 - 34 m<sup>2</sup>  
 Publish Rate:  
 IDR 1.600.000,- /nett/night

**Great Diponegoro Hotel**  
 Jl Diponegoro No. 215 Surabaya  
 Telp. 03199532200  
 Zhang Resto 03199532266  
 reservation@greatdiponegoro.com

@greatdiponegoro @skylounge\_levelup GreatDiponegoro

**Gambar 3. 21 Publish Rate Hotel Great Diponegoro Surabaya**  
 Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

Tipe Kamar	Luas Kamar	Publis Rate
Superior	18 m <sup>2</sup>	Rp. 800.000
Deluxe	23 m <sup>2</sup>	Rp 1.250.000
Suite	34 m <sup>2</sup>	Rp 1.600.000

**Tabel 3. 6 Publish Rate**

## 2. *Non - Corporate Rate*

*Non - Corporate Rate* adalah harga kamar yang diberikan untuk *Wholesaler*, *Walk In Guest*, dan *Online Travel Agent*. Hotel Great Diponegoro Surabaya menggunakan *rate plan* yang dibuat oleh *Sales Manager* untuk memonitor semua *Non - Corporate Rate* yang nantinya akan disesuaikan dengan *selling plan* yang ada.

### a. *Wholesaler*

*Wholesaler* merupakan usaha penyedia jasa perencanaan atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan wisata. Dalam kegiatan bisnisnya, *Wholesaler* mengkombinasikan semua unsur dalam pelaksanaan wisata mulai dari dalam, transportasi, akomodasi, kunjungan ke berbagai destinasi wisata, pemadu wisata, serta unsur – unsur lainnya yang dikemas dalam bentuk paket wisata atau paket *tour*. *Wholesaler* yang bekerjasama dengan Hotel Great Diponegoro Surabaya yaitu, *KAHA tour & travel*, *MG Holiday*, *Bayu Buana*, dan *Mandira Abadi*. *Wholesaler* menyediakan *website* untuk hotel dalam pengaturan *room rate* sesuai dengan kebijakan ataupun *occupancy* hotel.

Daily Update

Total 6 records

No	Date	Day	Currency	Room + 1 Breakfast	Room + 1 Breakfast (Standard Occupancy)	Standard (Single Room)	Room Only	Compulsory Dinner
1	25-Jun-2020	Thursday	IDR	0	340,000	0	0	0
Special Notes: <input type="text"/> Rate Code: CONTRACT								
Discount Detail								
2	26-Jun-2020	Friday	IDR	0	340,000	0	0	0
Special Notes: <input type="text"/> Rate Code: CONTRACT								
Discount Detail								
3	27-Jun-2020	Saturday	IDR	0	340,000	0	0	0
Special Notes: <input type="text"/> Rate Code: CONTRACT								
Discount Detail								
4	28-Jun-2020	Sunday	IDR	0	340,000	0	0	0
Special Notes: <input type="text"/> Rate Code: CONTRACT								
Discount Detail								
5	29-Jun-2020	Monday	IDR	0	340,000	0	0	0
Special Notes: <input type="text"/> Rate Code: CONTRACT								
Discount Detail								
6	30-Jun-2020	Tuesday	IDR	0	340,000	0	0	0
Special Notes: <input type="text"/> Rate Code: CONTRACT								
Discount Detail								

Other Pages: [E](#)

NOTES:  
 - Apabila terdapat High Season surcharge dll, mohon ditambahkan langsung pada Nett Rate.  
 - Apabila tidak ada Item Room Only, ubahlah di setting.  
 - Apabila terdapat **COMPULSORY DINNER**, mohon di update sesuai Standard Occupancy kamar **TRIPAL - Superior Room - Standard Occupancy kamar adalah 2 pax - netta**

**Gambar 3. 22 Website Mandira Abadi**  
 Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

extranet.kahatravel.com/app/extranet/view/data/hotel-rate

Date	Market Pax Meal	Currency	Rate	Rate Category	Blackout Date
	Auto Fill	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
25/06/2020	Superior All Market 2 Pax Breakfast	IDR	325,000.00	All Day	<input type="checkbox"/>
26/06/2020	Superior All Market 2 Pax Breakfast	IDR	325,000.00	All Day	<input type="checkbox"/>
27/06/2020	Superior All Market 2 Pax Breakfast	IDR	325,000.00	All Day	<input type="checkbox"/>
28/06/2020	Superior All Market 2 Pax Breakfast	IDR	325,000.00	All Day	<input type="checkbox"/>
29/06/2020	Superior All Market 2 Pax Breakfast	IDR	325,000.00	All Day	<input type="checkbox"/>
30/06/2020	Superior All Market 2 Pax Breakfast	IDR	325,000.00	All Day	<input type="checkbox"/>

NO\_BACKOFFICE

**Gambar 3. 23 Website KAHA Tour & Travel**  
 Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

The screenshot displays the 'Rate Management' interface for 'Great Diponegoro Hotel Surabaya'. The search filters are set to: Hotel: Great Diponegoro Hotel Surabaya; Date: 2020-06-30; Room Grade: SUITE ROOM (BATU BUANA); Region: ==ALL MARKET==; Currency: Indonesia/Rupiah. The summary table shows a Net value of 735,000.00. The detailed data table below lists rates for various room grades and dates.

Room Grade	Region	Fiscal	Date	C/Day	SGL	DBL	TWR	TRP	QUAD
SUPR		Breakfast Included	2020-06-30 (TUE)	5	355000	355000	355000	0	0
STER		Breakfast Included	2020-06-30 (TUE)	5	735000	735000	735000	0	0
DELUXE		Breakfast Included	2020-06-30 (TUE)	5	455000	455000	455000	0	0
SUPR		Breakfast Included	2020-06-29 (MON)	5	355000	355000	355000	0	0
STER		Breakfast Included	2020-06-29 (MON)	5	735000	735000	735000	0	0
DELUXE		Breakfast Included	2020-06-29 (MON)	5	455000	455000	455000	0	0
SUPR		Breakfast Included	2020-06-28 (SUN)	5	355000	355000	355000	0	0
STER		Breakfast Included	2020-06-28 (SUN)	5	735000	735000	735000	0	0
DELUXE		Breakfast Included	2020-06-28 (SUN)	5	455000	455000	455000	0	0

**Gambar 3. 24 Website Bayu Buana**

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

*b. Walk In Guest*

*Walk In Guest* adalah tamu yang datang langsung ke hotel untuk melakukan pemesanan kamar. *Walk In Guest* dikenal dengan sebutan *WIG* dalam dunia perhotelan. *Walk In Guest* termasuk dalam *non – corporate rate* karena *room rate* akan berubah sesuai dengan *occupancy* hotel yang telah ditetapkan di *selling plan*. Perbedaan dari *Walk In Guest* pada *Publish Rate* dan *Walk In Guest* pada *Non – Corporate Rate* adalah jika *Walk In Guest* pada *Publish Rate* untuk tamu yang pertama kali menginap di Hotel Great Diponegoro Surabaya sedangkan *Walk In Guest* pada *Non – Corporate Rate* untuk tamu yang sudah sering menginap (*Repeater Guest*) di Hotel Great Diponegoro Surabaya.

### c. *Online Travel Agent*

*Online Travel Agent* merupakan usaha jasa pemesanan sarana wisata atau pengurusan dokumen perjalanan, dalam kegiatan bisnisnya *Online Travel Agent* hanya sebagai agensi yang mendapat keuntungan berdasarkan komisi penjualan sebagai penghasilan usaha. *Online Travel Agent* hanya menyediakan produk seperti tiket, *voucher* hotel, dan lainnya. *Online travel agent* yang bekerjasama dengan Hotel Great Diponegoro adalah Traveloka, Tiket.com, PegiPegi, Agoda, Booking.com, dan Expedia.

The screenshot displays the Agoda website interface for the Great Diponegoro Hotel Surabaya. The main area shows a calendar for June and July 2020. The calendar is divided into two months: June 2020 and July 2020. The June 2020 calendar shows dates from 8 to 30, with room availability and total prices for each date. The July 2020 calendar shows dates from 1 to 5. The sidebar on the right contains a search filter for 'Superior Room - ID 17...' and 'Super Room Only'. It includes a 'Start Date' and 'End Date' selector (23 Jun 2020 to 23 Jun 2020), a 'Set specific days' button, and a 'Basic' tab. Below the tab are sections for 'Availability' (with a toggle for 'Superior Room Only RO (Superior Room)' set to 4), and 'Rate Plan' (with a toggle for 'Super Room Only Double' set to 300,000 and 'Room Only Double' set to 290,000). A 'RESET' button and a 'Support' link are also visible.

Month	Day	Room Type	Total Price (IDR)
Jun 2020	8	Closed	-
	9	2 Total	IDR 290,000
	10	4 Total	IDR 290,000
	11	3 Total	IDR 270,000
	12	4 Total	IDR 270,000
	13	4 Total	IDR 270,000
	14	5 Total	IDR 270,000
	15	2 Total	IDR 290,000
	16	3 Total	IDR 310,000
	17	2 Total	IDR 285,000
	18	3 Total	IDR 260,000
	19	2 Total	IDR 310,000
Jul 2020	20	5 Total	IDR 310,000
	21	Closed	-
	22	2 Total	IDR 300,000
	23	4 Total	IDR 300,000
	24	4 Total	IDR 300,000
	25	3 Total	IDR 290,000
	26	4 Total	IDR 300,000
	27	4 Total	IDR 300,000
	28	3 Total	IDR 300,000
	29	4 Total	IDR 300,000
	30	4 Total	IDR 300,000
	1	4 Total	IDR 310,000
2	4 Total	IDR 310,000	
3	4 Total	IDR 310,000	
4	3 Total	IDR 310,000	
5	4 Total	IDR 310,000	

**Gambar 3. 25 Website Agoda**

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya



	Tue 27	Wed 28	Thu 29	Fri 30	Sat 01	Sun 02	Mon 03	Tue 04	Wed 05	Thu 06	Fri 07	Sat 08
Superior Room Only - Room Inventory	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Superior Room Only - Available	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Superior Room Only - Booked	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular Plan - IDR	380.000	380.000	380.000	380.000	380.000	380.000	380.000	380.000	380.000	380.000	380.000	380.000
Regular Plan - Longstay	260.000											
Superior With Breakfast - Room Inventory	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Gambar 3. 26 Website PegiPegi

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

	Tue 23	Wed 24	Thu 25	Fri 26	Sat 27	Sun 28	Mon 29	Tue 30	Wed 01	Thu 02	Fri 03	Sat 04	Sun 05	Mon 06	Tue 07	Wed 08	Thu 09	Fri 10	Sat 11	Sun 12	Mon 13	Tue 14	Wed 15	Thu 16	Fri 17	Sat 18	Sun 19	Mon 20	Tue 21	
Superior King Room - Room status	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable
Superior King Room - Rooms to Sell	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Superior King Room - Net Booked																														
Superior King Room - Standard Rate with Breakfast Price	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000	416000
Superior King Room - Room Only Price	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000	285000
Deluxe Twin Room - Room status	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable	Bookable
Deluxe Twin Room - Rooms to Sell								4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Deluxe Twin Room - Net Booked																														
Deluxe Twin Room - Standard Rate with Breakfast Price	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000	580000

Gambar 3. 27 Website Booking.com

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

Select Room	Fri 19	Sat 20	Sun 21	Mon 22	Tue 23	Wed 24
Booked Rooms	2	2	0	0	0	0
Close Out	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Closed to arrival	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Closed to departure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Superior Room Saleprice	0	0	0	0	0	0
Superior Room Only	262,000	262,000	262,000	262,000	262,000	262,000
Superior Room Sale	0	0	0	0	0	0
Booked Rooms	0	0	0	0	0	0
Close Out	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Closed to arrival	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Gambar 3. 28 Website Tiket.com**

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

Tarif	19-06-2020	19-06-2020
Superior	0	0
Reguler	0	0

**Gambar 3. 29 Website Traveloka**

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya



**Gambar 3. 30 Website Expedia**

Sumber: Dokumentasi Great Diponegoro Hotel Surabaya

Berikut *rate plan* untuk *non-corporate* di Hotel Great Diponegoro Surabaya :

	<i>Room Type</i>			
	<i>Superior</i>	<i>Deluxe</i>	<i>Suite</i>	
	<i>Room Packge</i>			
	RO (Room Only)	RBF (Room Breakfast)	RBF (Room Breakfast)	RBF (Room Breakfast)
Selisih harga		40.000		
Internet Rate/WIG/BAR 1	525.000	565.000	675.000	900.000
Internet Rate/WIG/BAR 2	500.000	540.000	650.000	850.000
Internet Rate/WIG/BAR 3	475.000	515.000	600.000	825.000
Internet Rate/WIG/BAR 4	455.000	495.000	565.000	800.000
Internet Rate/WIG/BAR 5	435.000	475.000	550.000	775.000
Internet Rate/WIG/BAR 6	375.000	415.000	535.000	750.000
Internet Rate/WIG/BAR 7	345.000	385.000	515.000	725.000
Internet Rate/WIG/BAR 8	330.000	370.000	495.000	700.000

**Tabel 3. 7 Rate Plan Non – Corporate Rate**

*Room Packge* yang ada di Hotel Great Diponegoro Surabaya ada 2, yaitu *Room Only* (RO) dan *Room Breakfast* (RBF). Kedua paket tersebut hanya berlaku pada tipe kamar *Superior*, sedangkan untuk tipe *Deluxe* dan *Suite*, Hotel Great Diponegoro Surabaya hanya menjual paket RBF. Selisih harga paket *room only* (RO) dan *room breakfast* (RBF) pada tipe kamar Superior yaitu Rp 40.000 disetiap BAR.

*Internet Rate* adalah harga yang digunakan pada *wholesaler* sedangkan BAR digunakan pada *Online Travel Agent* dan WIG untuk *repeater Walk In Guest*. *Rate plan* di Hotel Great Diponegoro dibagi menjadi delapan, penetapan *room rate* pada *wholesaler*, WIG atau *Online Travel Agent* menyesuaikan dengan *selling plan* Hotel Great Diponegoro Surabaya.

*Selling Plan* Hotel Great Diponegoro Surabaya:

<i>Occupancy (%)</i>	Jumlah kamar
0-30%	Sekitar 0-27 kamar
31-50%	Sekitar 28-45 kamar
51-70%	Sekitar 45-63 kamar
71-80%	Sekitar 64-72 kamar
81-90%	Sekitar 73-81 kamar
90-100%	Sekitar 81-90 kamar

**Tabel 3. 8 *Selling Plan***

*Selling plan* adalah suatu panduan dalam mengatur *rate plan non – corporate* sesuai dengan *occupancy* hotel. Jika *occupancy* 0-30%, semua website *wholesaler* dan *online travel agent* di *setup* sesuai dengan *rate plan* pada BAR8 begitupun dengan *Walk in guest* (WIG), jika *occupancy* 31-50% semua website *wholesaler* dan

*online travel agent* di *setup* sesuai dengan *rate plan* pada BAR7 begitupun dengan *Walk in guest* (WIG), sedangkan jika *occupancy* 51-70% semua *website wholesaler* dan *online travel agent* di *setup* sesuai dengan *rate plan* pada BAR6 begitupun dengan *Walk in guest* (WIG). Untuk *occupancy* 71-80% semua *website wholesaler* dan *online travel agent* di *setup* sesuai dengan *rate plan* pada BAR5, jika *occupancy* 81-90% semua *website wholesaler* dan *online travel agent* di *setup* sesuai dengan *rate plan* pada BAR4 begitupun dengan *Walk in guest* (WIG) sedangkan *occupancy* 91-100% semua *website wholesaler* dan *online travel agent* di *setup* sesuai dengan *rate plan* pada BAR3 begitupun dengan *Walk in guest* (WIG). Untuk BAR1 dan BAR2 digunakan ketika ada pemberitahuan dari pihak *sales*, biasanya digunakan pada saat *occupancy* hotel sekitar 95-100% tergantung dari kebijakan *sales*.

### 3. *Corporate Rate*

*Corporate Rate* adalah harga kamar yang diberikan kepada suatu perusahaan yang sudah bekerjasama dengan hotel maupun perusahaan yang akan bekerjasama dengan hotel secara *offline*, biasanya *corporate rate* disertai dengan surat perjanjian antara hotel dan perusahaan. *Selling plan* tidak berlaku pada *corporate rate* karena harga yang diberikan hotel ke perusahaan akan tetap sama walopun hotel sedang *high occupancy* atau *low occupancy*.

*Corporate rate* dibagi menjadi sepuluh yaitu:

<i>Tipe Corporate</i>	<i>Room rate</i>
<i>Corporate New</i>	Rp400.000
<i>Corporate Productive</i>	Rp380.000
<i>Corporate Super Productive</i>	Rp360.000
<i>Corporate Lowest Promotion</i>	Rp350.000
<i>Government New</i>	Rp400.000
<i>Government Productive</i>	Rp400.000
<i>TA New</i>	Rp375.000
<i>TA Productive</i>	Rp375.000
<i>TA Super Productive</i>	Rp365.000
<i>TA Lowest Promotion</i>	Rp350.000

**Tabel 3. 9Rate Plan Corporate Rate**

a. *Corporate New*

*Corporate New* adalah suatu perusahaan swasta yang baru bekerjasama dengan pihak Hotel Great Diponegoro Surabaya.

b. *Corporate Productive*

*Corporate Productive* adalah suatu perusahaan swasta yang baru bekerjasama dengan pihak hotel, para karyawan dari *Corporate* biasanya akan menginap atau melakukan kegiatan di hotel sekitar sebulan sekali dan selalu rutin.

c. *Corporate Super Productive*

*Corporate Super Productive* adalah suatu perusahaan swasta yang baru bekerjasama dengan pihak hotel, para karyawan dari *Corporate* biasanya akan menginap atau melakukan kegiatan di hotel sekitar atau lebih.

d. *Corporate Lowest Promotion*

*Corporate Lowest Promotion* adalah perusahaan yang rendah dalam merekomendasikan Hotel Great Diponegoro Surabaya kepada tamu atau karyawan yang ingin menginap maupun yang akan mengadakan acara di suatu hotel. Hal ini dapat diketahui dengan sedikitnya persentase tamu dari *Corporate Lowest Promotion*.

e. *Government New*

*Government New* perusahaan dibawah naungan pemerintahan yang sudah bekerjasama dengan pihak Hotel Great Diponegoro Surabaya.

f. *Government Productive*

*Government Productive* adalah perusahaan dibawah naungan pemerintahan yang sudah bekerjasama dengan hotel, para karyawan dari *Government Productive* biasanya akan menginap atau melakukan kegiatan di hotel sekitar sebulan sekali dan selalu rutin.

g. *TA New*

*TA New* adalah *Travel Agent* yang baru bekerjasama dengan pihak Hotel Great Diponegoro.

h. *TA Productive*

*TA Productive* adalah *Travel Agent* yang sering memberikan tamu kepada hotel sekitar sebulan sekali.

i. *TA Super Productive*

*TA Super Productive* adalah *Travel Agent* yang sering memberikan tamu kepada hotel lebih dari sebulan sekali, bisa seminggu sekali atau dua minggu sekali bahkan bisa lebih.

j. *TA Lowest Promotion*

*TA Lowest Promotion* adalah *Travel agent* yang rendah dalam mempromosikan Hotel Great Diponegoro Surabaya kepada tamu.

### **C. Kendala Dan Solusi**

Dalam melakukan tugasnya sebagai *Front Desk Agent*, penulis menemukan kendala yang dapat menimbulkan masalah maupun *complaint* dari tamu. Berikut kendala yang yang ditemui penulis selama bekerja sebagai *Front Desk Agent* di Hotel Great Diponegoro Surabaya :

Ketika pihak *Front Desk Agent* merubah *room rate* di *website wholesaler* maupun *online travel agent* sesuai dengan *selling plan* yang ada, akan tetapi *room rate* pada *website wholaser* atau *online travel agent* tidak berubah sehingga menimbulkan keluhan dari pihak *sales*.

Dalam menangani kendala ini, langkah pertama yang dapat dilakukan penulis adalah menunggu sekitar 10-15 menit dan merubah kembali *room rate* sesuai *selling plan*. Setelah merubah *room rate*, penulis dapat mengecek kembali *room rate* yang sudah dirubah melalui *website wholesaler* dan *online travel agent*. Jika *room rate* tidak berubah dalam pengecekan tiga kali biasanya penulis akan menghubungi



kepada penganggung jawab dari *wholesaler* atau *online travel agent* yang bekerjasama dengan Hotel Great Diponegoro Surabaya. Setelah menghubungi pihak *wholesaler* atau *online travel agent*, hotel akan dihubungi melalui email maupun telepon oleh pihak *wholesaler* atau *online travel agent* bahwa *room rate* sudah berhasil dirubah sesuai kebijakan hotel.