

**ANALISIS *SWOT* PADA *BRAND PERFORMANCE*
HOTEL HARRIS BEKASI PADA MASA *PANDEMI*
COVID-19**

SKRIPSI

Oleh :

Andita Dwi Santhi

201810415132



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis *SWOT* Pada *Brand Performance*
Hotel Harris Pada Masa *Pandemi COVID-*
19.

Nama Mahasiswa : Andita Dwi Santhi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810415132

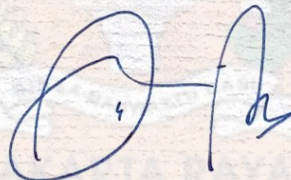
Program Studi/ Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Desember 2022

Jakarta, 22 Desember 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing



Saeful Mujab, S.Sos. M.I.Kom

NIDN. 0303108001

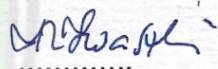
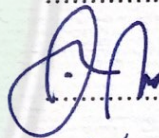

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis *SWOT* Pada *Brand Performance*
Hotel Harris Pada Masa *Pandemi COVID*
19.
Nama Mahasiswa : Andita Dwi Santhi
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810415132
Program Studi/ Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Desember 2022

Jakarta, 22 Desember 2022


MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Ciwuk Musiana Yudhawasthi, M. Hum
NIDN. 323057006
Penguji : Saeful Mujab, S.Sos, M.I.Kom
NIDN. 0303108001
Sekretaris Penguji : Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M. Si
NIDN. 0330089401


.....

.....

.....

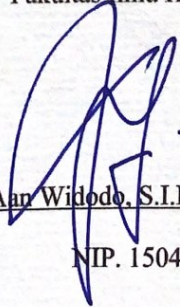
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si.

NIP. 2109527

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi


Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom

NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan, bahwa:

Skripsi yang berjudul Analisis *SWOT* Pada *Brand Performance* Hotel Harris Pada Masa *pandemi* COVID-19. merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 22 Desember 2022



Andita Dwi Santhi

201810415132

ABSTRAK

Andita Dwi Santhi 201810415132. Analisis *SWOT* Pada *Brand Performance* Hotel Harris Pada Masa *Pandemi* COVID-19.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan penurunan jumlah pengunjung secara tidak langsung pada *brand performance* Hotel Harris pada masa *pandemi* COVID-19. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti *brand performance* Hotel Harris Bekasi dengan menggunakan analisis *SWOT*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kekuatan (*strength*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), ancaman (*threats*) *Brand Performance* Hotel Harris Bekasi Pada Masa *Pandemi* COVID-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa analisis *swot brand performance* Hotel Harris Bekasi pada masa *pandemi* COVID-19. Mengalisis *brand performance* Hotel Harris menggunakan atribut yang ada dalam *brand performance* nya yaitu; *Primary Ingredient and Supplementary Feature, Produk Realbility, Durability and Serviceability, Service Effectiveness, Eficiency, and Emphaty, Style and Design, Price*. Agar mengetahui seberapa berpengaruh *brand performance* Hotel Harris yang menurun pada saat *pandemi* COVID-19.

Kata Kunci: Analisis *SWOT*, *Brand Performance*, *pandemi* COVID-19

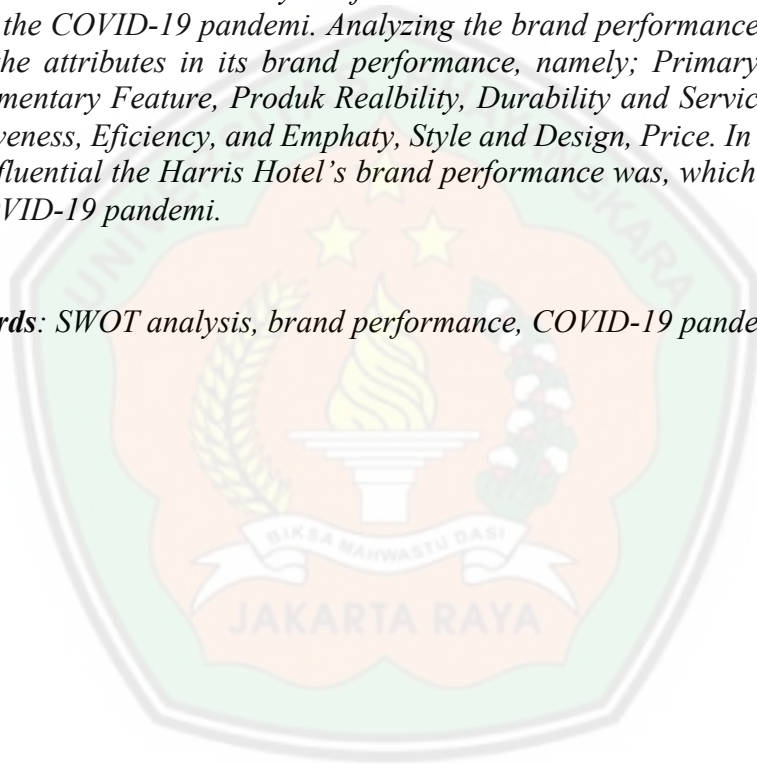


ABSTRACT

Andita Dwi Santhi 201810415132. *SWOT Analysis of Brand performance Hotel Harris Bekasi During the COVID-19 Pandemi.*

The background of this research is the problem of decreasing the number of visitors indirectly to the Harris Hotel's brand performance during the COVID-19 pandemi. So that researching the brand performance of Hotel Harris Bekasi by using SWOT analysis. The purpose of this study was to determine the strengths (kekuatan), weaknesses (kelemahan), opportunities (peluang), threats (ancaman) of the Harris Bekasi Hotel brand performance during COVID-19 pandemi. This study uses a qualitative descriptive research method. Data collection techniques by collecting interviews, observation and documentation. The results of this study indicate that the SWOT analysis of the Harris Bekasi Hotel's brand performance during the COVID-19 pandemi. Analyzing the brand performance of Harris Hotel using the attributes in its brand performance, namely; Primary Ingredient and Supplementary Feature, Produk Realbility, Durability and Serviceability, Service Effectiveness, Eficiency, and Emphaty, Style and Design, Price. In order to find out how influential the Harris Hotel's brand performance was, which declined during the COVID-19 pandemi.

Keywords: *SWOT analysis, brand performance, COVID-19 pandemi.*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya baik jasmani dan rohani yang telah diberikan kepada penulis. Selain itu, penulis juga berterima kasih kepada orang tua Bapak Rusmadi dan Ibu Sutarmi, kakak Wildan serta keluarga penulis, yang senantiasa memberi dukungan kepada saya melalui doa dan motivasi sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Analisis *SWOT Brand Performance* Hotel Harris Bekasi Pada Masa *Pandemi COVID-19*” dapat terselesaikan.

Dalam melakukan pengerjaan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari orang lain. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu, diantaranya sebagai berikut :

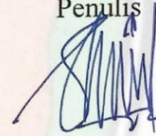
1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Saeful Mujab.S.Sos, M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, serta memberikan arahan ketika bimbingan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Imaddudin, S.I.Kom, M.I.Kom selaku dosen pembimbing I sebelumnya yang telah meluangkan waktu, serta memberikan arahan ketika bimbingan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak Fadli Muhammad Athalarik, S.I.Kom, M.I.Kom selaku dosen pembimbing II sebelumnya yang telah meluangkan waktu, serta memberikan arahan ketika bimbingan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
7. Dosen dan seluruh staff akademik Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

8. Bapak Syamsu Rizal selaku *Marketing Communication Executive* dan Bapak Arfan selaku *Admin Sales* Hotel Harris Bekasi yang telah membantu dalam memberikan keterangan mengenai pembahasan skripsi ini.
9. Bedra, Salsabila, Monica, Salsa, Diah, Siti, Anita, Zainatun, Salza, Sigit, Keren, Iksan selaku sahabat saya yang selalu ada di setiap suka dan duka, memberikan semangat, menemani dan mewarnai hari-hari saya.
10. Teman-teman seperjuangan kelas A3 yang telah memberikan warna baru didalam kehidupan kampus.

Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi siapapun, namun dibalik itu semua pastinya masih dapat beberapa kekurangan dalam skripsi ini. Maka dari itu kritik dan saran dari berbagai pihak dibutuhkan agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan jauh lebih baik lagi.

Jakarta, 22 Desember 2022

Penulis



Andita Dwi Santhi

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR BAGAN..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Fokus Masalah..... | 5 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian..... | 5 |
| 1.5.1 Kegunaan Teoritis..... | 5 |
| 1.5.2 Kegunaan Praktis..... | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Review Penelitian Terdahulu..... | 7 |
| 2.2 Kerangka Konsep..... | 12 |
| 2.2.1 Pengertian Brand..... | 12 |
| 2.2.2 Pengertian Brand Performance..... | 12 |
| 2.2.3 Definisi Analisis SWOT..... | 15 |
| 2.2.4 Analisis Matriks SWOT..... | 17 |
| 2.2.5 Pengertian Hotel..... | 18 |
| 2.2.5.1 Fungsi dan Peran Hotel..... | 19 |
| 2.2.6 Pandemi COVID-19..... | 19 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 21 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 23 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 23 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 3.2 | Metode Penelitian..... | 23 |
| 3.3 | Informan Penelitian | 24 |
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data | 24 |
| 3.5 | Teknik Analisis Data..... | 25 |
| 3.6 | Keabsahan Data..... | 26 |
| 3.7 | Tempat dan Waktu Pelaksanaan Penelitian..... | 27 |
| 3.7.1 | Tempat..... | 27 |
| 3.7.2 | Waktu | 27 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 28 |
| 4.1. | Hasil Penelitian..... | 28 |
| 4.1.1 | Profil Hotel Harris..... | 28 |
| 4.1.2 | Visi & Misi Hotel Harris..... | 29 |
| 4.1.3 | Logo Hotel Harris | 30 |
| 4.1.4 | Struktur Organisasi Hotel Harris..... | 31 |
| 4.2 | Profil Informan..... | 34 |
| 4.3 | Hasil Wawancara..... | 34 |
| 4.3 | Pembahasan..... | 45 |
| 4.3.1 | Brand Performance..... | 45 |
| 4.3.2 | Analisis SWOT | 49 |
| BAB V PENUTUP..... | | 56 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 56 |
| 5.2 | Saran..... | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Hasil Occupancy per-3 bulan | 3 |
| Tabel 1.2 Rating Hotel Harris selama 2 tahun <i>Pandemi</i> COVID-19 | 3 |
| Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu | 7 |
| Tabel 2.2 Matriks <i>SWOT</i> | 18 |
| Tabel 4.1 Brand Performance Hotel Harris Bekasi dalam Matriks <i>SWOT</i> | 53 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1.1 Penyemprotas Disinfektan | 1 |
| Gambar 1.2 Hotel Harris | 2 |
| Gambar 4.1 Visi Misi Hotel Harris | 29 |
| Gambar 4.2 Logo Hotel Harris | 30 |
| Gambar 4.3 Struktur Organisasi Hotel Harris | 31 |
| Gambar 4.4 Nama-nama Karyawan yang di Sebut di Tripadvisor..... | 41 |
| Gambar 4.5 <i>Boutique</i> Hotel Harris Bekasi..... | 47 |



DAFTAR BAGAN

| | Halaman |
|------------------------------------|---------|
| Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran | 21 |



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Daftar Riwayat Hidup

LAMPIRAN 2 : Administrasi

LAMPIRAN 3 : Reduksi Data & Transkrip Wawancara

LAMPIRAN 4 : Dokumentasi

LAMPIRAN 5 : Kartu Bimbingan Skripsi

LAMPIRAN 6 : Form Perbaikan Skripsi

