

**KETAHANAN NOVOTEL CIKINI SEBAGAI SALAH SATU
BISNIS HOTEL DI JAKARTA**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional**

oleh:

CLAUDIA SIMPONI NEHEMIA

193404516032



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Pada hal ini penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul :

KETAHANAN NOVOTEL CIKINI SEBAGAI SALAH SATU BISNIS HOTEL DI JAKARTA

Merupakan hasil penelitian atau gagasan penulis, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Pada Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Apabila didalamnya terdapat kesalahan atau kekeliruan, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 3 Febuari 2024



Claudia Simponi Nehemia

193404516032

LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir : KETAHANAN NOVOTEL CIKINI SEBAGAI SALAH
SATU BISNIS HOTEL DI JAKARTA**

Nama Mahasiswa : Claudia Simpooni Nehemia Simorangkir

Nomor Pokok : 193404516032

Bidang Konsentrasi : Akomodasi & Kuliner

Pembimbing : Rizki Nurul Nugraha, SST. Par., M.M. Par

Disetujui diseminarkan:

Hari/Tanggal :

Jam :

Tempat :



Menyetujui,

(Handwritten signature of Rizki Nurul Nugraha)

(Rizki Nurul Nugraha, SST. Par., M.M. Par)

Mengetahui

Ketua Program Studi Pariwisata

(Handwritten signature of Gagih Pradini)

(Gagih Pradini, S.Par.,M.M.Par)

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **KETAHANAN NOVOTEL CIKINI SEBAGAI SALAH SATU BISNIS HOTEL DI JAKARTA**

Nama Mahasiswa : Claudia Simponi Nehemia

Nomor Pokok : 193404516032

Program Studi : Pariwisata



(Prof. Kumba Digdowiseso, SE, M.App. Ec., Ph.D)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya dari Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “**KETAHANAN NOVOTEL CIKINI SEBAGAI SALAH SATU BISNIS HOTEL DI JAKARTA**” yang disusun untuk melengkapi syarat-syarat penyelesaian Program Studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama penyusunan proposal tugas akhir ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai sumber baik dukungan moral maupun materil, karena itu dengan tanpa mengurangi rasa hormat serta syukur atas semuanya itu dalam kesempatan ini tak lama penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof Kumba Digdowiseso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M. Selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Rizki Nurul Nugraha, SST.Par.,M.M.Par Selaku Dosen pembimbing kami, selalu menyempatkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan, memberikan motivasi dan semangat saat bimbingan, petunjuk-petunjuk dan saran yang berharga dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan keilmuan serta berbagai wawasan dan pengalaman kepada penulis.
7. Alm. Papa Marto Junior Simorangkir dan Mama Rovina Megawati Siagian, selaku orang tua saya yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara moral dan finansial.
8. Samuel Richard Natanael Simorangkir dan Melda Ruth Maulina Simorangkir selaku saudara kandung saya yang selalu memberikan arahan

dan semangat untuk berjalannya tugas akhir ini.

9. Rekan- rekan seperjuangan Touristm 2019 sampai saat ini, terima kasih atas dukungan dan hari – hari yang sudah kita lalui bersama hingga detik ini.
10. Rais Alexander Yudian, yang telah memberikan semangat serta motivasi dan dukungan untuk berjalannya tugas akhir ini..
11. Claudia Simponi Nehemia Simorangkir, selaku diri sendiri yang telah sabar dan penuh tekad sejauh ini untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan waktu yang dimiliki Peneliti. Peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, peneliti memohon maaf apabila masih banyak kesalahan dalam penyajian tugas akhir.

Jakarta, 3 Februari 2024



Claudia Simponi Nehemia



ABSTRAK

Oleh : Claudia Simponi Nehemia Simorangkir

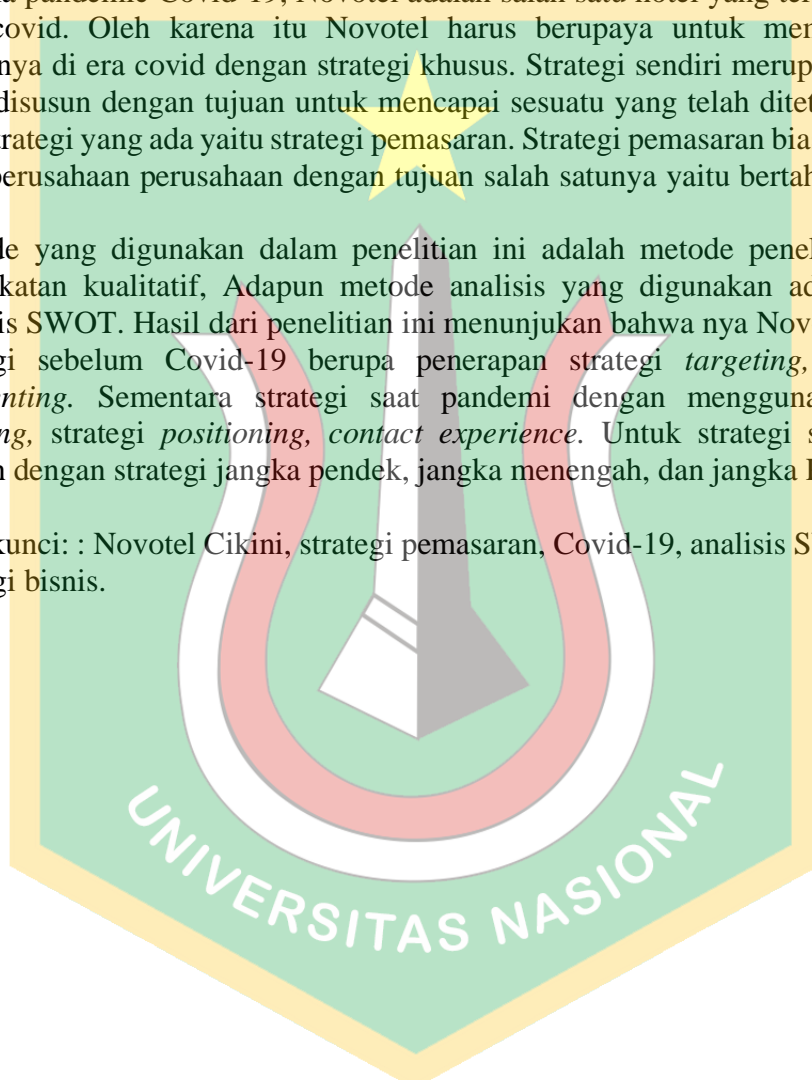
NPM : 193404516032

“KETAHANAN NOVOTEL CIKINI SEBAGAI SALAH SATU BISNIS HOTEL DI JAKARTA”

Novotel Cikini merupakan salah satu bintang empat yang terletak di Jakarta Selatan. Selama pandemic Covid-19, Novotel adalah salah satu hotel yang terkena dampak dari covid. Oleh karena itu Novotel harus berupaya untuk mempertahankan bisnisnya di era covid dengan strategi khusus. Strategi sendiri merupakan rencana yang disusun dengan tujuan untuk mencapai sesuatu yang telah ditetapkan. Salah satu strategi yang ada yaitu strategi pemasaran. Strategi pemasaran biasanya dipakai oleh perusahaan perusahaan dengan tujuan salah satunya yaitu bertahan di Covid-19.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan pendekatan kualitatif, Adapun metode analisis yang digunakan adalah metode analisis SWOT. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nya Novotel memiliki strategi sebelum Covid-19 berupa penerapan strategi *targeting*, *positioning*, *segmenting*. Sementara strategi saat pandemi dengan menggunakan strategi *pivoting*, strategi *positioning*, *contact experience*. Untuk strategi setelah covid adalah dengan strategi jangka pendek, jangka menengah, dan jangka Panjang.

Kata kunci : Novotel Cikini, strategi pemasaran, Covid-19, analisis SWOT, strategi bisnis.



ABSTRACT

Name : Claudia Simponi Nehemia

NPM : 193404516032

“THE RESILIENCE OF NOVOTEL CIKINI AS ONE OF THE HOTEL BUSINESS IN JAKARTA”

Novotel Cikini is a four-star hotel located in South Jakarta. During the Covid- 19 pandemic, Novotel was one of the hotels affected by covid. Therefore, Novotel must strive to maintain its business in the covid era with a special strategy. The strategy itself is a plan that is prepared with the aim of achieving something that has been determined. One of the existing strategies is marketing strategy. Marketing strategies are usually used by corporate companies with the aim of one of which is to survive in Covid-19.

The method used in this research is a research method with a qualitative approach, the analysis method used is the SWOT analysis method. The results of this study indicate that Novotel had a strategy before Covid-19 in the form of implementing targeting, positioning, segmenting strategies. While the strategy during the pandemic is to use a pivoting strategy, positioning strategy, contact experience. For strategies after covid are short-term, medium-term, and long-term strategies.

Keywords: Novotel Cikini, marketing strategy, Covid-19, SWOT analysis, business strategy.



DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Akademis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Hospitality Industry.....	11
B. Akomodasi.....	12
C. Hotel.....	13
1. Pengertian Hotel.....	13
2. Jenis-Jenis Hotel.....	14
D. Strategi Pemasaran.....	17
1. Pengertian Strategi.....	17
2. Tahap Penyusunan Strategi.....	21
3. Strategi Pemasaran.....	22
E. Promosi.....	24
1. Definisi Promosi.....	24

2. Tujuan Promosi	24
3. Jenis- Jenis Kegiatan Promosi.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Objek Penelitian	30
B. Rencana dan Tahap Penelitian	30
C. Data Penelitian.....	31
1. Sumber Data	31
2. Populasi dan Sampel	31
3. Metode dan Alat Pengumpulan Data	32
D. Metode Analisis	32
1. Pengumpulan Data	32
2. Reduksi Data.....	32
3. Penyajian Data.....	32
4. Penarikan Kesimpulan.....	32E.
<i>Kerangka Penelitian</i>	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Perbandingan Strategi Pemasaran Sebelum, dan Setelah Pandemi Covid-19.....	35
1. Implementasi Strategi Pemasaran dalam Era Prapandemi, Pandemi, dan Pasca Pandemi Covid-19.....	35
2. Strategi Novotel Saat Pandemi Covid-19	37
3. Strategi Pemasaran Setelah Covid.....	395
B. Implementasi Strategi Pemasaran sebelum Covid-19, saat Covid- 19 dan setelah Covid-19.....	41
1. Kekuatan	41
2. Kelemahan	43
3. Peluang	43
4. Ancaman.....	44
C. Evaluasi Strategi Pemasaran Sebelum Covid-19, Saat Covid-19 dan setelah Covid-19.....	46
1. Faktor Evaluasi Eksternal	46
2. Faktor Evaluasi Eksternal	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
A. Kesimpulan	49
1. Identifikasi Strategi Novotel	49
2. Implementasi Strategi Novotel	49
3. Evaluasi Strategi Novotel.....	49
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	54



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Rencana Tahap Penelitian	30
Tabel 3. 2. Table Penilaian Matriks IFE dan EFE.....	33
Tabel 4.1. Identifikasi SWOT.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan Narasumber Novotel Cikini Hotel Jakarta..	54
Lampiran 2. Rumus dan contoh perhitungan bobot, rating, dan bobot X rating.....	56
Lampiran 3. Hasil Wawancara Narasumber Novotel Cikini Hotel.....	61
Lampiran 4. Dokumentasi Peneliti 2023	67

