INOVASI KOMUNIKASI BISNIS DALAM MENDORONG DAYA SAING BENGKEL MOTOR 016*GARAGE* BEKASI

SKRIPSI

Oleh:

Daffa A'isy Alini Kawulur

202110415164

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

INOVASI KOMUNIKASI BISNIS DALAM MENDORONG DAYA SAING BENGKEL MOTOR 016*GARAGE* BEKASI

SKRIPSI

Oleh:

Daffa A'isy Alini Kawulur

202110415164

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Inovasi Komunikasi Bisnis dalam Meningkatkan Daya Saing bengkel Motor 016*Garage* Bekasi
Nama Mahasiswa	: Daffa A'isy Alini Kawulur
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415164
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Sidang Skripsi	: 21 Juli 2025

Jakarta, 22 Juli 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing

Dr. Asrul Nur Iman S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0914128902

Inovasi Komunikasi.., Daffa A'isy Alini Kawulur, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	:	Inovasi Komunikasi Bisnis dalam Mendorong Daya Saing Bengkel Motor 016*Garage* Bekasi
Nama Mahasiswa	:	Daffa A'isy Alini Kawulur
Nomor Pokok Mahasiswa	:	202110415164
Program Studi / Fakultas	:	Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Sidang Skripsi	:	21 Juli 2025

Jakarta, 22 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji	:	Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom., M.Tr.Par NIDN. 0310068902	.....
Penguji	:	Dr. Asrul Nur Iman, S.Sos., M.I.Kom NIDN. 0914128902	.....
Sekretaris Penguji	:	Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si NIDN. 0319059501	.....

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan, Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si.	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed, Ph.D
NIP. 2203551	NIP. 1908425

Inovasi Komunikasi.., Daffa A'isy Alini Kawulur, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul "**Inovasi Komunikasi Bisnis dalam Mendorong Daya Saing Bengkel Motor 016Garage Bekasi**" adalah benar-benar 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 penelitian ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam penelitian atau karya ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan dijadikan referensi melalui 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 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Daffa A'isy Alini Kawulur

202110415164

Inovasi Komunikasi.., Daffa A'isy Alini Kawulur, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

ABSTRAK

Daffa A'isy Alini Kawulur 202110415164. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana inovasi komunikasi bisnis diterapkan oleh bengkel 016*Garage* dalam mendorong daya saingnya di tengah persaingan industri otomotif yang ketat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari pemilik bengkel sebagai *key* informan, serta dua pelanggan aktif sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi komunikasi bisnis yang dilakukan 016*Garage* meliputi pemanfaatan media sosial sebagai sarana utama komunikasi *digital*, penciptaan layanan diferensiatif seperti modifikasi khusus dan edukasi teknis melalui konten *digital*, serta strategi komunitas melalui kegiatan *touring* dan nongkrong bersama pelanggan. Inovasi-inovasi ini berhasil membangun dan mendorong keunggulan kompetitif atau daya saing, mengoptimalkan loyalitas pelanggan, dan memperkuat posisi bersaing bengkel di pasar lokal. Penelitian ini menekankan pentingnya gabungan antara komunikasi *digital* yang aktif, pendekatan layanan yang humanis, serta strategi yang berhubungan sebagai kunci untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan di era *digital*.

Kata Kunci : Inovasi Komunikasi Bisnis, Daya Saing, Media Sosial, *Touring*, Bengkel 016*Garage*

ABSTRACT

Daffa A'isy Alini Kawulur 202110415164. *This study aims to understand how business communication innovation is applied by 016Garage to enhance its competitiveness amid the intense competition within the automotive service industry. This research uses a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The research subjects include the garage owner as the key informant and two active customers as informants. The findings reveal that 016Garage's business communication innovations include the strategic use of social media as the main communication channel, the creation of differentiated services such as custom modifications and educational technical content, and community-based strategies through customer engagement activities like group rides and social hangouts. These innovations effectively build a competitive advantage, strengthen customer loyalty, and enhance the garage's market position. The study highlights the importance of combining active digital communication, human-centered service approaches, and related strategies as essential factors in creating sustainable competitive advantage in the digital era.*

Keywords *: Business Communication Innovation, Competitiveness, Social Media, Touring, 016Garage Workshop*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Inovasi Komunikasi Bisnis dalam Mendorong Daya Saing Bengkel 016*Garage* Bekasi"** sesuai dengan waktu yang ditentukan. Ucapan terimakasih kepada kedua orang tua peneliti Bapak Jhonny Nur Budi Kawulur dan Ibu Melanie Eliyanti yang peneliti sangat cintai untuk dukungan baik secara mental maupun materi yang diberikan guna membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Skripsi ini ditulis dengan tujuan untuk memenuhi syarat menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi serta untuk memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan baik secara pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim., (Honoris Causa) Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra Truly Wangsalegawa, M.A, M.Ed, Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.I.Kom. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Pagi Muhamad, S.I.Kom., M.I.Kom. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Dr. Asrul Nur Iman, S.Sos., M.I.Kom. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dukungan motivasi serta evaluasi kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Program Studi Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh jajaran Sivitas Akademik.
7. Kepada Amara Dwi Oktaviani selaku kekasih yang peneliti sayangi dan cintai yang tak kalah penting kehadirannya. Terimakasih karena telah menjadi bagian penting, banyak terlibat dan membantu, menjadi support system, memberi saran dan solusi yang membantu peneliti menghadapi setiap tantangan dan

Inovasi Komunikasi.., Daffa A'isy Alini Kawulur, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

bertahan di proses perkuliahan, awal perjalanan hingga selesainya penelitian ini.

8. Kepada saudara tidak sedarah peneliti Erwin Hermawan, Muhammad Deni Saputra, Muhammad Rizki Alif Maulana yang selalu ada disisi peneliti dalam keadaan suka maupun duka. Serta selalu mendukung serta memotivasi peneliti untuk tetap semangat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada Abdi Rustama, Alfian Pujo Hertanto, Ari Sukma Wijoyo, Faisal Okta Rizki, Muammar Khadafi, Muhammad Yazidan, Rizqi Muharram Ebimayu, teman seperjuangan dan sahabat peneliti selama masa kuliah yang selalu memberi dukungan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas sejak awal perkuliahan.

Peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari semua pihak di-atas, penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, dengan senang hati peneliti berharap mendapatkan masukan. Saran dan kritik yang dapat membangun demi kesempurnaan skripsi ini hingga dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 22 Juli 2025

Peneliti

Daffa A'isy Alini Kawulur

(202110415164)

Inovasi Komunikasi.., Daffa A'isy Alini Kawulur, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

ABSTRACT ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR BAGAN ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Fokus Penelitian 6

1.3. Pertanyaan Penelitian 6

1.4. Tujuan Penelitian 6

1.5. Manfaat Penelitian 6

1.5.1. Manfaat Teoretis 7

1.5.2. Manfaat Praktis 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **8**

2.1. Penelitian Terdahulu 8

2.2 Tinjauan Konseptual 11

Inovasi Komunikasi.., Daffa A'isy Alini Kawulur, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

2.2.1. Komunikasi Bisnis 11
2.2.2. Inovasi 13
2.2.3. Strategi Bisnis 15
2.2.4. Daya Saing 16
2.3. Kerangka Pemikiran 17
BAB III METODE PENELITIAN 19
3.1. Pendekatan Penelitian 19
3.2. Desain Penelitian 19
3.3. Subjek dan Objek Penelitian 20
3.3.1. Subjek 20
3.3.2. Objek 20
3.4. Teknik Pengumpulan Data 21
3.4.1. Observasi 21
3.4.2. Wawancara 22
3.4.3. Dokumentasi 22
3.5. Teknik Analisis Data 23
3.5.1. Reduksi Data 23
3.5.2. Penyajian Data 24
3.5.3. Kesimpulan/Verifikasi 25
3.6. Keabsahan Data Penelitian 25
3.7. Tempat dan Waktu Penelitian 26
3.7.1. Tempat Penelitian 26
3.7.2. Waktu Penelitian 27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 28
4.1. Gambaran Umum 28

Inovasi Komunikasi.., Daffa A'isy Alini Kawulur, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

4.1.1. Profile Bengkel 016Garage 28
4.1.2. Profil *Key* Informan dan Informan 30
4.1.2.1. *Key* Informan 30
Tabel 4.1. Tabel Key Informan 30
4.1.2.2. Informan (Pelanggan Bengkel) 30
4.2. Hasil Penelitian 31
4.2.1. Inovasi Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi 31
4.2.2. Daya saing melalui perbedaan layanan kualitas pelayanan 40
4.2.3. Strategi Bisnis berbasis Kepuasan Pelanggan 44
4.3. Pembahasan 48
4.3.1. Inovasi Komunikasi Melalui Media Sosial sebagai Strategi *Digital* 48
4.3.2. Diferensiasi dan Komunikasi Holistik sebagai Fondasi Keunggulan Kompetitif 51
4.3.3. Peran Sentral Komunikasi Bisnis dalam Membangun Relasi dan Kepuasan Pelanggan 56
BAB V PENUTUP 61
5.1. Kesimpulan 61
5.2. Saran 61
5.2.1. Saran Teoretis 61
5.2.2. Saran Praktis 62
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Inovasi Komunikasi.., Daffa A'isy Alini Kawulur, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 8

Tabel 3.1 Subjek Penelitian.....20

Tabel 3.2 Susunan Waktu Penelitian 27

Tabel 4.1 Tabel *Key* Informan 30

Tabel 4.2 Tabel Informan I & II.....31

Inovasi Komunikasi.., Daffa A'isy Alini Kawulur, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Suasana lokasi bengkel 016Garage 1

Gambar 3.1. Lokasi Penelitian 27

Gambar 4.1 Logo Bengkel *016Garage* 28

Gambar 4.2. *Instagram @016garage* 31

Gambar 4.3. Konten *before*-after 32

Gambar 4.4. Konten edukatif sepeda motor.....33

Gambar 4.5. Konten proses pengerjaan dengan fitur interaktif *comments* 34

Gambar 4.6. Dokumentasi layanan porting polish dan custom noken as 40

Gambar 4.7. Dokumentasi pelayanan, proses pengerjaan rapih dan terbaik untuk pelanggan 42

Gambar 4.8. Dokumentasi kegiatan *touring* 46

Gambar 4.9. Dokumentasi kegiatan “nongkrong & kumpul bersama” 47

Inovasi Komunikasi.., Daffa A’isy Alini Kawulur, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....1

Inovasi Komunikasi.., Daffa A'isy Alini Kawulur, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata Peneliti

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

Lampiran 3 : Pedoman Observasi

Lampiran 4 : Pedoman Dokumentasi

Lampiran 5 : Transkrip Wawancara

Lampiran 6 : Tabel Reduksi Data

Lampiran 7 : Dokumentasi

Inovasi Komunikasi.., Daffa A'isy Alini Kawulur, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025