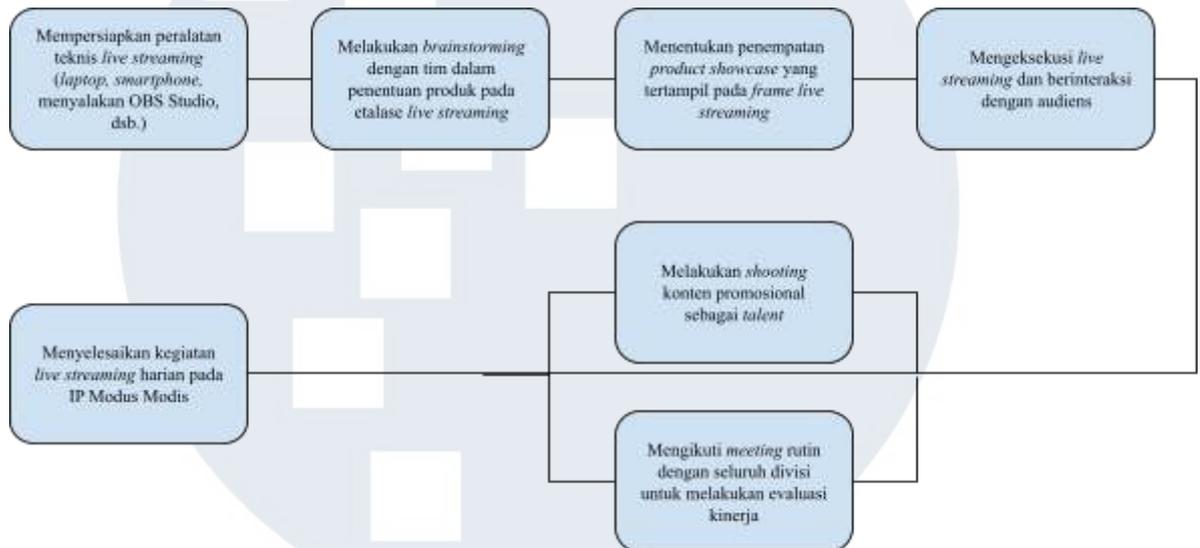


BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi



Gambar 3.1 Alur Pekerjaan *Live Streaming Host Intern* pada Live & Go

Sumber: Live & Go (2024)

Flowchart yang terlampir di atas memberikan gambaran umum kegiatan sehari-hari seorang *Live Streaming Host* pada perusahaan Live & Go. Pada umumnya, tugas dan kegiatan utama seorang *Live Streaming Host* adalah menjadi *host* pada *live streaming* salah satu IP milik perusahaan yaitu Modus Modis, bekerja sama dengan tim *Creative Production* untuk melakukan produksi konten promosional sebagai *talent*, dan juga mengikuti *meeting* atau pertemuan yang rutin diadakan oleh perusahaan dalam rangka evaluasi kinerja masing-masing divisi perusahaan. Kegiatan penulis sebagai *Live Streaming Host* dimulai dari awal pagi hari disaat penulis sampai di kantor sesuai jadwal kedatangan, penulis memulai kegiatan dengan bekerja sama dengan *Live Streaming Operator* untuk menyiapkan alat-alat teknis yang diperlukan seperti *laptop live streaming*, gawai ponsel genggam yang akan digunakan *Live Streaming Host* untuk melihat *live stream* dan komentar audiens, menyalakan OBS Studio, menyalakan *lighting*, dan lain sebagainya. Penulis kemudian melanjutkan kegiatan dengan melakukan

diskusi dan *brainstorming* dengan *Live Streaming Admin* dan *Live Streaming Operator* dalam penentuan produk-produk yang akan ditampilkan pada *live streaming* yang akan dieksekusi. Tidak sekedar menentukan produk, posisi dan penempatan urutan produk juga menjadi salah satu aspek yang dipikirkan oleh penulis dengan *Live Streaming Admin* dan *Live Streaming Operator*, dengan tujuan untuk menonjolkan produk dengan permintaan yang tinggi terlebih dahulu. Setelah semua aspek pada tahap persiapan sudah dijalankan, *Live Streaming Operator* kemudian akan memulai eksekusi *live streaming* dengan penulis sebagai *Live Streaming Host*, dan *Live Streaming Admin* yang juga akan berkomunikasi di belakang layar. Setelah menyelesaikan jadwal *live streaming*, penulis dengan *Live Streaming Admin* dan *Live Streaming Operator* akan merapikan dan mematikan segala gawai yang telah digunakan untuk *live streaming*, merapikan studio *live streaming*, dan kemudian menyelesaikan kegiatan harian pada perusahaan Live & Go. Namun, dalam beberapa hari sekali, penulis tidak langsung menyelesaikan kegiatan harian setelah menyelesaikan jadwal *live streaming*, melainkan melakukan koordinasi dengan tim *Creative Productions* untuk melakukan kegiatan *shooting* konten sebagai *talent*. Dalam beberapa minggu juga terdapat hari dalam pekan di mana pada hari tersebut diselenggarakan kegiatan *meeting* evaluasi kinerja antar divisi yang dilakukan sebelum jadwal kepulangan seluruh divisi pada perusahaan Live & Go. Kegiatan pertemuan evaluasi kinerja tersebut dihadiri oleh seluruh divisi dan dipimpin oleh *Deputy Director* untuk melakukan evaluasi kinerja masing-masing divisi untuk diberikan arahan dan juga masukan untuk dapat bekerja lebih efektif dan optimal. Pada hari-hari di mana kegiatan *meeting* evaluasi diselenggarakan, penulis tidak melakukan *shooting* konten dengan tim *Creative Production*, sehingga kegiatan *shooting* konten dilakukan ketika tidak ada agenda tertentu pada saat menyelesaikan kegiatan *live streaming* harian.

Jika dikaitkan dengan struktur organisasi Live & Go, divisi *Live Streaming Host* termasuk bagian dari *Operations division* pada perusahaan. Dikarenakan penulis memiliki posisi sebagai *Live Streaming Host Intern* dan merupakan mahasiswa dari Program Studi Ilmu Komunikasi, maka ilmu dan *soft skills* yang

dipelajari selama masa perkuliahan digunakan dan diterapkan untuk berinteraksi dengan calon pembeli, mempromosikan produk-produk yang dapat dibeli, serta mempersuasi dan memberi penawaran menarik pada calon pembeli untuk melakukan transaksi dan menggunakan produk-produk yang sedang dijual oleh toko representatif *Live Streaming Host*. Kegiatan *marketing communications* tersebut dilakukan secara *real-time* pada *live streaming* toko representatif perusahaan yaitu Modus Modis. Modus Modis merupakan salah satu toko berbasis *online* yang dikembangkan oleh perusahaan. Modus Modis memiliki fokus utama yaitu menyediakan berbagai pilihan produk *fashion* baik itu *fashion* pria, wanita, maupun *unisex fashion*.

Selama masa pelaksanaan kerja magang di Live & Go, penulis melaksanakan peran sebagai *Live Streaming Host Intern* di Modus Modis yang dieksekusi secara *online* melalui *real-time live streaming* menggunakan platform Shopee Live. Tugas utama penulis sebagai *Live Streaming Host* Modus Modis adalah untuk menguasai produk-produk yang tersedia pada etalase toko, berinteraksi dengan calon pembeli, serta mempersuasi penonton untuk melakukan *call-to-action* seperti melakukan pembelian, meng-klaim *voucher* diskon, serta mem-*follow* akun toko Modus Modis agar tidak terlewat *live streaming* mendatang.

Selama pelaksanaan kerja magang di Live & Go, semua pekerja magang pada posisi *Live Streaming Host Intern* dipercaya untuk bekerja sama dalam tim dengan *Producer*, *Live Streaming Operator*, *Creative Production*, dan *Live Streaming Admin* untuk berdiskusi mengenai produk-produk yang paling relevan, promosi yang sedang berjalan, mengeksekusi *live streaming*, serta memproduksi konten rutin yang akan digunakan untuk meningkatkan *engagement* toko dan menyampaikan pesan terhadap target pasar Modus Modis melalui platform Shopee untuk keperluan pemasaran dan peningkatan *engagement*.

Penulis tidak bekerja seorang diri, melainkan dengan berbagai rekan kerja yang bekerja sama dalam tim dengan tugas dan peran masing-masing divisi dan posisi pekerjaan. Penulis melakukan komunikasi langsung dengan tim *Producer*

untuk mendapatkan arahan dan supervisi selama masa pelaksanaan magang di Live & Go. Live & Go memiliki berbagai akun toko berbasis *online* dan memiliki dua *platform* sebagai fokus utama yaitu *platform* Shopee Live dan TikTok Shop, penulis sepenuhnya melaksanakan peran selama masa kerja magang di Live & Go sebagai *Live Streaming Host Intern* Modus Modis untuk *platform* Shopee Live, sehingga pada *platform* TikTok terdapat *Live Streaming Host Intern* yang juga terpilih untuk dijadikan representatif Modus Modis.

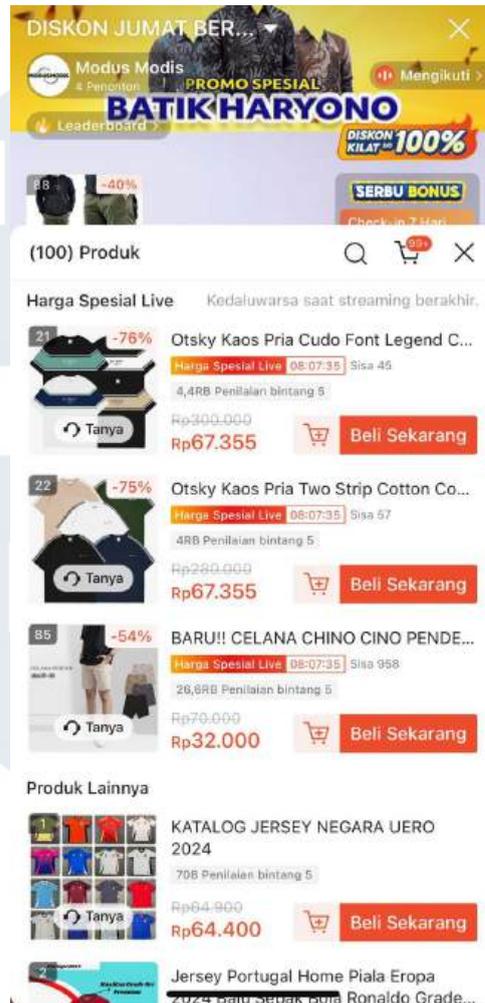
Selama masa kerja magang di Live & Go, penulis melakukan beberapa koordinasi dengan beberapa divisi seperti divisi *Producer*, *Creative Production*, *Live Streaming Operator*, dan juga *Live Streaming Admin*. Penulis akan melakukan koordinasi dengan *Producer* untuk arahan utama sebagai representatif toko. Dikarenakan *Producer* merupakan pencetus konsep toko, sehingga tim *Producer* menguasai *style*, produk, serta cara penyampaian yang menjadi ikon toko. *Producer* juga memberi arahan kepada *Live Streaming Host Intern* untuk memprioritaskan produk dengan permintaan tinggi untuk diposisikan pada etalase paling atas di toko, rutin melakukan *spill-spill* produk untuk memperkenalkan dan *review* produk terhadap audiens, dan juga melakukan *try-on* produk yang kerap ditanyakan agar dapat memberikan penjelasan produk lebih efisien. Selain itu, *Producer* juga kerap memberikan informasi mengenai promosi *platform* yang sedang berlangsung untuk di-*mention* secara konsisten agar meningkatkan CTA dan juga pembelian produk.

Selama penulis melaksanakan kerja magang di Live & Go sebagai *Live Streaming Host Intern*, penulis juga dipercaya untuk menjadi model *talent* sebagai representatif dari konten publikasi Modus Modis. Konten publikasi tersebut diproduksi secara rutin yaitu satu hingga dua hari *shooting* dalam satu minggu dengan berbagai pilihan produk yang berbeda, baik itu *showcasing* produk laris maupun mempromosikan produk yang baru masuk ke dalam etalase toko Modus Modis. Shopee Indonesia melakukan perkembangan *platform* dan kini memiliki Shopee Live dan juga *online store content* di mana penjual di Shopee dapat melakukan publikasi konten untuk melakukan *product showcase* dan juga

pengumuman Shopee Live selanjutnya. Sehingga, setiap hasil *shooting* produk akan dipublikasi pada akun Shopee Modus Modis untuk meningkatkan *engagement* toko Modus Modis.

Penulis juga dipercaya untuk bekerja sama dengan *Live Streaming Operator* dan *Live Streaming Admin* untuk menentukan posisi penaruhan produk yang akan masuk ke dalam *frame* kamera, penulis sebagai *Live Streaming Host Intern* akan berdiskusi dengan *Live Streaming Admin* mengenai produk apa saja yang akan lebih ditonjolkan dalam *frame* tergantung tingkat minat produk, sehingga akan memprioritaskan *best seller products* untuk lebih ditonjolkan pada *product showcase* dalam *frame* saat *live streaming* di Shopee Live. Kemudian, penulis juga akan berdiskusi dengan *Live Streaming Operator* dalam penentuan penaruhan *product showcase* dalam segi *aesthetics* atau estetika agar lebih *eye-catching* pada saat audiens menyaksikan Shopee Live akun Modus Modis. *Producer* juga terlibat dalam memberikan masukan dan juga arahan dalam menentukan penempatan *product showcase* yang efektif dan juga memanjakan mata audiens agar audiens lebih lama menyaksikan *live* serta dapat dengan mudah melihat fisik asli dari produk yang hendak ditanyakan maupun dibeli.

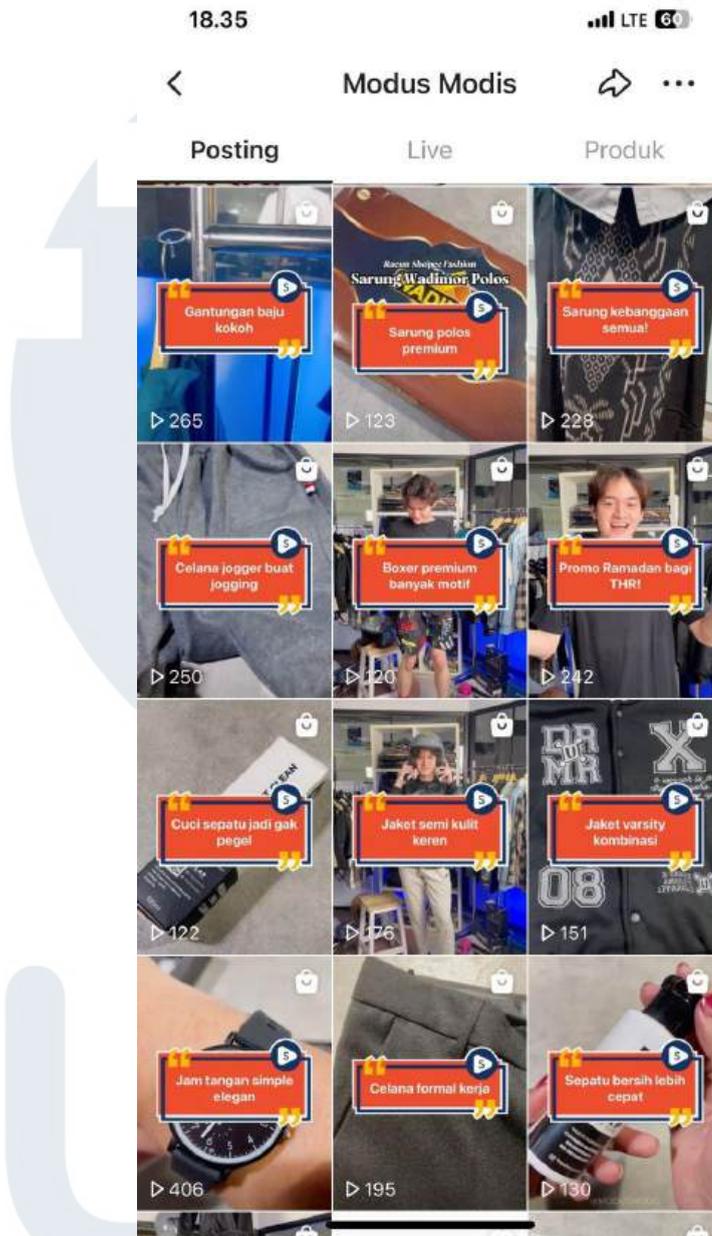




Gambar 3.2 Etalase Toko Shopee Live Modus Modis

Sumber: Shopee @Modus Modis (2024)

Gambar yang terlampir di atas merupakan salah satu contoh katalog produk yang ditampilkan dalam bentuk etalase toko pada Shopee Live Modus Modis. Urutan produk dan pemilihan produk yang ditampilkan pada etalase tersebut merupakan hasil diskusi, *brainstorming*, dan juga penentuan dari *Live Streaming Host*, *Live Streaming Operator*, *Live Streaming Admin*, dan juga berdasarkan arahan dan saran dari tim *Producer*. Pada umumnya, produk yang akan dipilih untuk ditampilkan pada etalase toko merupakan produk yang sedang relevan dengan permintaan yang signifikan. Urutan penempatan produk juga berdasarkan tingkat permintaan dan relevansi produk.



Gambar 3.3 Konten Shopee Video Modus Modis 1

Sumber: Shopee @Modus Modis (2024)

Terlampir merupakan beberapa konten hasil *shooting* penulis dengan divisi *Creative Production*. Penulis sebagai *Live Streaming Host Intern* menjadi model *talent* dari konten-konten yang diproduksi oleh divisi *Creative Production* untuk keperluan publikasi akun shopee Modus Modis.



Opening Host :

Clip "akan indah pada mantunya"

VO Grafis kuis :

Ayo lengkapi jawaban untuk kolom 2 menurun! Siapa kah nama asli istri dari pak Didu?

Closing Host Live :

Nah kalo udah tau jawabannya ayo gabung di live kita sekarang, karena kita ada THR Extra Cuma-Cuma total 500rb rupiah buat kalian. Jadi tunggu apalagi gabung sekarang yah.

Gimik host dipanggil oleh LSO untuk bersiap live.

Script

LSO : yuk buruan live

Host : Oh.. Oke.. Oke..

blur

Gambar 3.4 Content Brief dari Creative Production Team

Sumber: Live & Go (2024)

Selama masa pra-produksi konten, divisi *Creative Production* aktif berdiskusi dengan penulis sebagai *content talent* untuk menjelaskan *brief* dari konten yang hendak dilakukan *shooting*. Konten hasil produksi divisi *Creative Production* dengan bekerja sama dengan *Live Streaming Host* sebagai *content talent* kemudian akan digunakan dalam keperluan konten akun milik perusahaan di berbagai *platform*, baik itu Shopee Video, TikTok *feeds*, dan lain sebagainya. Terlampir di atas merupakan salah satu contoh *brief* dari divisi *Creative Production* yang dikirim kepada penulis tujuh hari sebelum hari *shooting* konten yang dilakukan di kantor Live & Go.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 3.5 Konten Shopee Video Modus Modis 2

Sumber: Shopee @Modus Modis

Gambar yang terlampir di atas merupakan salah satu contoh konten *feeds* Shopee Video yang di-*shooting* oleh divisi *Creative Production* dan bekerja sama dengan divisi *Operations* yaitu penulis sebagai *Live Streaming Host* dan *talent* yang melakukan *review* dari salah satu produk yang laris terjual di Modus Modis. Penulis diminta untuk mengenakan pakaian yang akan dipromosikan pada konten tersebut dan berpose untuk memperlihatkan detail dari produk yang sedang dipromosikan. Setelah konten sudah dipublikasi di *platform* Shopee Video Modus Modis, tim *Creative Production* juga mencantumkan tautan produk yang juga menonjolkan promosi moneter seperti potongan harga dan *voucher* yang dapat diklaim oleh konsumen. Selain kegiatan *live streaming*, publikasi rutin pada *feeds*

Shopee Video Modus Modis juga dapat menarik perhatian audiens untuk melakukan transaksi. Bila audiens berkenan untuk bertanya terlebih lanjut, audiens juga disediakan tombol untuk menonton *live streaming* Modus Modis untuk kemudian diarahkan kepada nomor etalase produk yang sedang dicari.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

Tugas dan peran utama penulis selama melaksanakan kegiatan magang di Live & Go adalah menjadi seorang *Live Streaming Host* pada *live stream shopping* yang menggunakan *platform* belanja *online* yaitu Shopee Live. Kegiatan *live streaming* tersebut dilaksanakan selama 4 hari *weekdays* dan 1 hari *weekend* dilakukan secara WFO atau *work from office*. Sehingga, penulis bertugas 5 hari dalam satu minggu. Penulis bertugas mulai dari jam 8 pagi hingga jam 6 di mana selama periode tersebut sudah termasuk periode persiapan, pelaksanaan *live*, dan juga menyelesaikan *live*. Namun, tidak menutup kemungkinan juga pada beberapa hari di mana penulis melebihi batas waktu kerja untuk hadir dalam *operational meeting* untuk melakukan evaluasi kinerja dan juga saling memberikan *update* antar divisi kantor. Sebagai *Live Streaming Host*, penulis memiliki tugas utama yaitu untuk bertampil di depan kamera dan berinteraksi dengan calon-calon pembeli yang sedang menyaksikan Shopee Live tersebut.

3.2.1 Tugas Kerja Magang

Penulis sebagai *Live Streaming Host Intern* memiliki beberapa tugas utama yaitu menjadi *Live Streaming Host* untuk berinteraksi dengan audiens melalui *live stream* sehari-hari, menjadi *talent* untuk produksi konten promosional seperti konten Shopee Video, dan juga mengikuti *meeting* rutin yang dilakukan dengan seluruh divisi perusahaan untuk melakukan evaluasi kinerja tim. Kegiatan, tugas, maupun aktivitas penulis sebagai *Live Streaming Host Intern* selama masa kerja magang di Live & Go diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 *Timeline* Pekerjaan

Minggu	Tanggal	Tugas	Keterangan
1	8 Januari	- Menjadi <i>Live</i>	- Minggu

	2024 - 14 Januari 2024	<p><i>Streaming Host</i> untuk Modus Modis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti <i>meeting</i> evaluasi kinerja antar divisi di sore hari 	<p>pertama pelaksanaan kerja magang</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Live streaming</i> dilakukan pada <i>platform</i> Shopee Live
2	15 Januari 2024 - 21 Januari 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menjadi <i>Live Streaming Host</i> untuk Modus Modis - Membuat konten <i>promotional video</i> sebagai <i>talent</i> di sore hari 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Live streaming</i> dilakukan pada <i>platform</i> Shopee Live - <i>Promotional video</i> untuk konten Shopee Video
3	22 Januari 2024 - 28 Januari 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menjadi <i>Live Streaming Host</i> untuk Modus Modis - Membuat konten produk baru sebagai <i>talent</i> di sore hari 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Live streaming</i> dilakukan pada <i>platform</i> Shopee Live - <i>Promotional video</i> untuk konten Shopee Video
4	29 Januari 2024 - 4 Februari 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menjadi <i>Live Streaming Host</i> untuk Modus Modis - Membuat konten <i>promotional video</i> sebagai <i>talent</i> di pagi 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Live streaming</i> dilakukan pada <i>platform</i> Shopee

		<p>hari</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti <i>meeting</i> evaluasi kinerja antar divisi di sore hari 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Live Promotion al video</i> untuk konten Shopee Video
5	5 Februari 2024 - 10 Februari 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menjadi <i>Live Streaming Host</i> untuk Modus Modis - Membuat konten <i>promotional video</i> sebagai <i>talent</i> di sore hari 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Live streaming</i> dilakukan pada <i>platform</i> Shopee Live - <i>Promotion al video</i> untuk konten Shopee Video
6	12 Februari 2024 - 17 Februari 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menjadi <i>Live Streaming Host</i> untuk Modus Modis - Membuat konten <i>promotional video</i> sebagai <i>talent</i> di sore hari 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Live streaming</i> dilakukan pada <i>platform</i> Shopee Live - <i>Promotion al video</i> untuk konten Shopee Video
7	19 Februari 2024 - 24 Februari 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menjadi <i>Live Streaming Host</i> untuk Modus Modis - Membuat konten <i>promotional video</i> sebagai <i>talent</i> di pagi hari - Mengikuti <i>meeting</i> evaluasi kinerja antar divisi di sore hari 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Live streaming</i> dilakukan pada <i>platform</i> Shopee Live - <i>Promotion al video</i> untuk

			konten Shopee Video
8	26 Februari 2024 - 3 Maret 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menjadi <i>Live Streaming Host</i> untuk Modus Modis - Membuat konten <i>promotional video</i> sebagai <i>talent</i> di sore hari 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Live streaming</i> dilakukan pada <i>platform</i> Shopee Live - <i>Promotional video</i> untuk konten Shopee Video
9	5 Maret 2024 - 10 Maret 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menjadi <i>Live Streaming Host</i> untuk Modus Modis - Membuat konten <i>promotional video</i> sebagai <i>talent</i> di sore hari 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Live streaming</i> dilakukan pada <i>platform</i> Shopee Live - <i>Promotional video</i> untuk konten Shopee Video
10	12 Maret 2024 - 17 Maret 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menjadi <i>Live Streaming Host</i> untuk Modus Modis - Membuat konten <i>promotional video</i> sebagai <i>talent</i> di sore hari 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Live streaming</i> dilakukan pada <i>platform</i> Shopee Live - <i>Promotional video</i> untuk konten Shopee Video

11	19 Maret 2024 - 24 Maret 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menjadi <i>Live Streaming Host</i> untuk Modus Modis - Membuat konten <i>promotional video</i> sebagai <i>talent</i> di sore hari 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Live streaming</i> dilakukan pada <i>platform</i> Shopee Live - <i>Promotional video</i> untuk konten Shopee Video
12	25 Maret 2024 - 31 Maret 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menjadi <i>Live Streaming Host</i> untuk Modus Modis - Membuat konten <i>promotional video</i> sebagai <i>talent</i> di sore hari 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Live streaming</i> dilakukan pada <i>platform</i> Shopee Live - <i>Promotional video</i> untuk konten Shopee Video
13	1 April 2024 - 5 April 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menjadi <i>Live Streaming Host</i> untuk Modus Modis - Membuat konten <i>promotional video</i> sebagai <i>talent</i> di sore hari 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Live streaming</i> dilakukan pada <i>platform</i> Shopee Live - <i>Promotional video</i> untuk konten Shopee Video
14	17 April 2024 - 20 April 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menjadi <i>Live Streaming Host</i> untuk Modus Modis - Membuat konten 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Live streaming</i> dilakukan pada

		<p><i>promotional video</i> sebagai <i>talent</i> di sore hari</p>	<p><i>platform</i> Shopee Live</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Promotional video</i> untuk konten Shopee Video
15	22 April 2024 - 27 April 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menjadi <i>Live Streaming Host</i> untuk Modus Modis - Membuat konten <i>promotional video</i> sebagai <i>talent</i> di pagi hari - Mengikuti <i>meeting</i> evaluasi kinerja antar divisi di sore hari 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Live streaming</i> dilakukan pada <i>platform</i> Shopee Live - <i>Promotional video</i> untuk konten Shopee Video
16	29 April 2024 - 30 April 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menjadi <i>Live Streaming Host</i> untuk Modus Modis 	<ul style="list-style-type: none"> - Pekan terakhir praktik kerja magang sebagai <i>Live Streaming Host</i>

3.2.2 Uraian Pelaksanaan Magang

Berbagai *e-commerce* bermunculan disaat pesatnya perkembangan teknologi dan alat komunikasi digital. Bahkan, beberapa *e-commerce* menyediakan fitur baru dalam *platform* belanja daring mereka yaitu fitur *live shopping* di mana calon pembeli dapat melihat fisik produk yang ditampilkan oleh *Live Streaming Host* melalui fitur *online live shopping* yang ditampilkan secara *real-time*. *Live streaming* merupakan komunikasi digital melalui media *video* dan dilakukan

secara *real-time* secara progresif kepada audiens melalui gawai seperti ponsel maupun *personal computer* yang terhubung dengan internet (Hartaty, *et al.*, 2024).

Online Live Shopping merupakan media yang dapat digunakan berbagai toko *online* untuk meningkatkan *engagement* dan penjualan dikarenakan melalui sarana tersebut, penjual dapat berinteraksi secara *real-time* dengan target audiens yang merupakan pelanggan potensial. Sehingga, Live & Go sebagai perusahaan dengan fokus utama dalam *e-commerce* dan juga *online content production* memanfaatkan perkembangan fitur *Online Live Shopping* seperti TikTok Shop dan juga Shopee Live. Shopee Live merupakan salah satu inovasi terkini yang dimiliki oleh *e-commerce* bernama Shopee, inovasi tersebut dapat dibidang terletak pada peningkatan interaksi *real-time* sebagai sarana antara penjual dengan pembeli untuk dapat melakukan tanya-jawab dan juga melakukan *product showcase* secara langsung kepada audiens. Kemudahan yang disediakan oleh Shopee Live tidak hanya sekedar fitur *Online Live Shopping*, melainkan juga memberikan sarana bagi penjual yang memiliki toko *online* di Shopee untuk mempublikasi konten *feeds* yang juga dapat dimanfaatkan sebagai *product catalogue* dari toko *online* tersebut. Penjual dapat melakukan *shooting* dan *editing* sedemikian rupa untuk menghasilkan konten yang *me-review* produk-produk yang dijual. Shopee juga menyediakan berbagai penawaran menarik seperti *discount vouchers* yang dapat diklaim oleh penonton untuk mendapatkan diskon khusus yang hanya dapat digunakan melalui Shopee Live, strategi tersebut mendorong efektivitas Shopee dalam mendorong pengguna Shopee untuk menyaksikan toko-toko *online* yang menggunakan fitur Shopee Live.

Penulis memiliki tugas dan tanggung jawab utama sebagai *Live Streaming Host Intern* yaitu dengan menjadi seorang *Live Streaming Host* pada platform Shopee Live untuk IP milik perusahaan yaitu Live & Go. Dalam beberapa hari sekali penulis juga kerap melakukan koordinasi dengan tim *Creative Production* untuk menciptakan konten *feeds* yaitu *promotional videos* yang kemudian akan dipublikasi oleh tim *Creative Production* pada platform Shopee Video dengan tujuan untuk meningkatkan *engagement* dan juga *awareness* terhadap

brand-brand dan produk-produk yang hendak ditonjolkan pada saat melakukan *live streaming*. Selain konten promosional, penulis juga akan melakukan koordinasi dengan tim *Creative Production* untuk melakukan *shooting* konten yang bersifat *seasonal* untuk menyambut tanggal-tanggal maupun *event* tertentu. Seluruh divisi pada perusahaan Live & Go termasuk penulis sebagai *Live Streaming Host Intern* juga wajib menghadiri kegiatan *meeting* yang dilakukan dalam satu sampai dua kali dalam satu bulan. *Meeting* antar divisi tersebut dipimpin oleh *Deputy Director* untuk melakukan koordinasi antar divisi dan melakukan evaluasi kinerja masing-masing divisi.

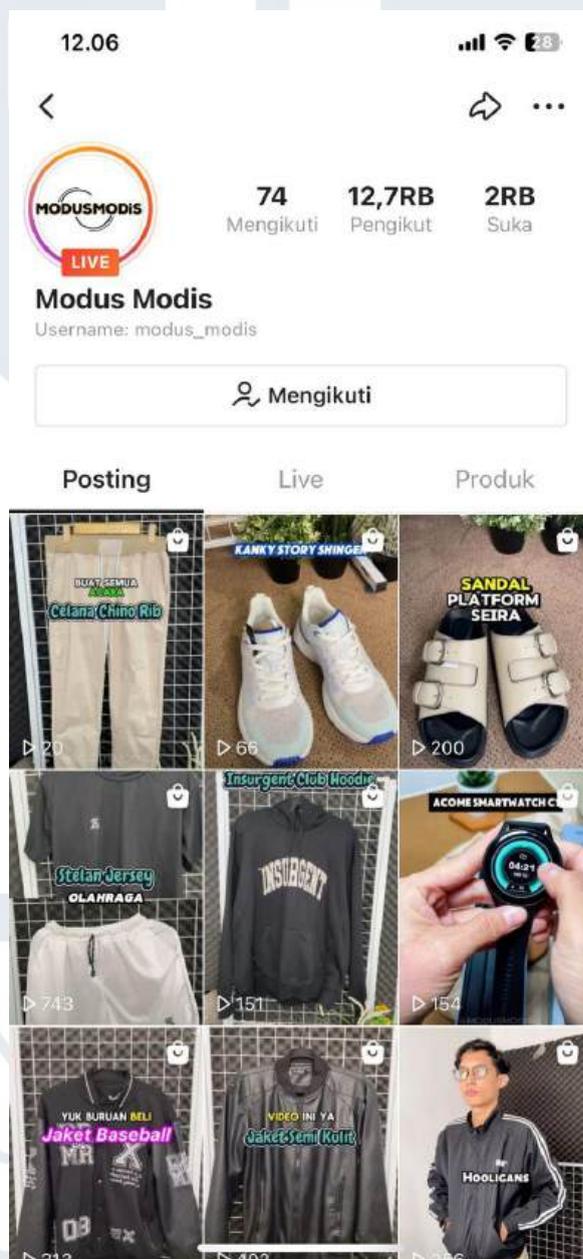


Gambar 3.6 Shopee Live Modus Modis

Sumber: Shopee @Modus Modis (2024)

Terlampir di atas merupakan gambar hasil *screenshot* yang memperlihatkan penulis yang sedang melakukan kegiatan sehari-hari selama pelaksanaan kerja magang yaitu menjadi *Live Streaming Host* untuk salah satu IP perusahaan dengan fokus utama *fashion* yang bernama Modus Modis pada *platform* Shopee Live. Kegiatan *live streaming* yang dilakukan secara rutin yaitu 4 hari *weekdays* dan 1 hari *weekend* memiliki tujuan utama yaitu untuk menarik pelanggan dengan potensi untuk melakukan transaksi, baik itu pelanggan setia yang memang sudah aktif bergabung dalam *live streaming* Modus Modis, maupun pelanggan baru yang tertarik dengan *live streaming* yang sedang ditampilkan oleh Modus Modis. Penulis sebagai *Live Streaming Host* memiliki tanggung jawab untuk aktif berinteraksi dengan audiens yang sedang menyaksikan *live streaming* Modus Modis, seperti menjawab pertanyaan, melakukan *spill* produk, dan menjelaskan kembali produk yang telah ditampilkan pada *frame*. Dalam *Online Live Shopping*, salah satu kunci yang dapat menarik perhatian audiens dan target pasar adalah untuk menjadi interaktif sehingga audiens akan merasa terlibat dalam *live streaming* tersebut. Hal tersebut merupakan salah satu kelebihan yang membuat audiens tertarik untuk menyaksikan *Online Live Shopping* yaitu terbukanya interaksi dua arah antara calon pelanggan dengan *Live Streaming Host* yang berbicara di depan kamera. *Live Streaming* dilakukan secara rutin dan *real-time* dengan durasi total 6 jam tanpa jeda, di mana *live streaming* Modus Modis berjalan mulai dari jam 11.00 siang hingga jam 17.00 sore. Penulis memiliki *break time* untuk beristirahat dan makan siang dengan durasi 30 menit yaitu mulai dari jam 14.00 hingga 14.30, penulis kemudian melanjutkan kegiatan sebagai *Live Streaming Host* sampai jam 17.00 sore. Selama berjalannya *live streaming* Shopee Modus Modis, penulis melakukan berbagai kegiatan dengan fokus utama yaitu memperkenalkan isi katalog produk atau biasa disebut sebagai etalase produk, dan juga aktif berinteraksi dengan audiens yang sedang menyaksikan *live streaming* Modus Modis. Pada umumnya, banyak audiens yang menghampiri *live streaming* Modus Modis untuk bertanya-tanya seputar produk yang diminati serta meminta penulis untuk memperlihatkan fisik asli dari produk yang diminati penonton. Kegiatan memperlihatkan fisik produk tersebut biasa

disebut dengan kata *spill* produk. Sehingga dapat dibilang bahwa rutinitas penulis selama berada dalam *frame* saat *live streaming* untuk Modus Modis adalah melakukan *spill* produk, melakukan tanya-jawab dengan audiens yang bertanya melalui kolom komentar, dan juga membantu calon konsumen yang membutuhkan bantuan dalam pilihan varian seperti warna, fungsi, dan juga ukuran produk.

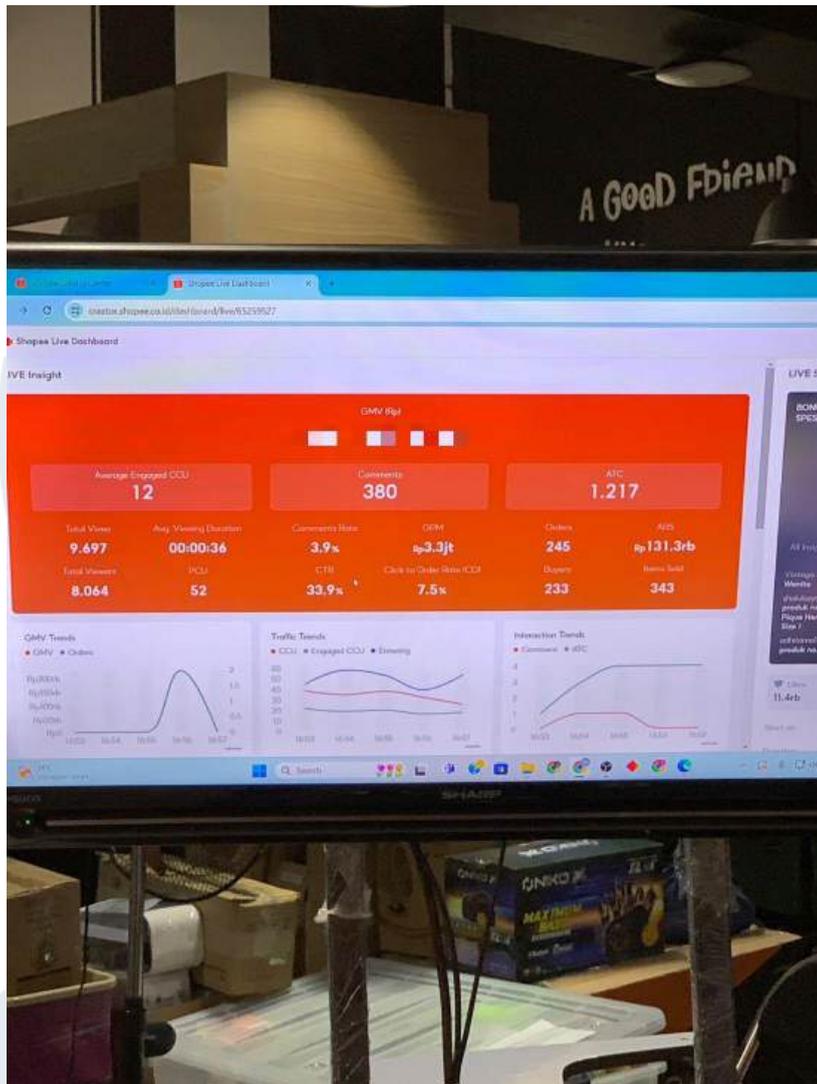


Gambar 3.7 Akun Resmi Shopee Modus Modis

Sumber: Shopee @Modus Modis (2024)

Gambar yang terlampir di atas merupakan akun Shopee dari akun Modus Modis yang merupakan salah satu akun utama milik perusahaan Live & Go. Akun tersebut menjadi salah satu fokus utama perusahaan karena selain pengunggahan konten yang dilakukan secara rutin, perusahaan juga melakukan *live streaming* secara rutin untuk meningkatkan jumlah penjualan, jumlah *engagement*, dan juga menarik pelanggan-pelanggan baru yang kemudian dapat menjadi pelanggan setia. *Online Live Shopping* yang dijalankan oleh Live & Go dengan berbagai akun dengan kategori produk yang berbeda-beda ini juga dapat membangun kepercayaan konsumen karena adanya interaksi dua arah di mana audiens dapat bertanya-tanya secara *real-time* kepada *Live Streaming Host* yang kemudian dapat meningkatkan rasa yakin bagi calon pelanggan.

Tidak bekerja seorang diri dalam meng-*handle* akun Shopee Modus Modis, selama pelaksanaan *live streaming* Modus Modis, penulis didampingi oleh rekan kerja utama yaitu *Live Streaming Operator* dan juga *Live Streaming Admin* yang berada di belakang layar atau *out-of-frame*. *Live Streaming Operator* memiliki tanggung jawab utama dalam hal teknis seperti mempersiapkan komputer untuk *live streaming*, melakukan *setup lighting*, mem-*booting* aplikasi OBS Studio untuk menjalankan *live streaming*, dan lain sebagainya. Penulis juga didampingi oleh *Live Streaming Admin* yang dapat mem-*backup* disaat penulis ada keperluan di luar *frame* maupun saat periode *break time*. *Live Streaming Admin* juga aktif berinteraksi dengan audiens baik itu melalui suara maupun melalui kolom komentar, sehingga penulis sebagai *Live Streaming Host* tidak seorang diri berinteraksi dengan audiens yang sedang menyaksikan *live streaming*, namun juga didampingi oleh *Live Streaming Admin* yang juga interaktif walau di belakang kamera atau *out-of-frame*.



Gambar 3.8 Beranda Shopee Live Dashboard Modus Modis

Sumber: Shopee Live Dashboard (2024)

Terlampir di atas merupakan tampilan *live dashboard* yang memperlihatkan beberapa data kuantitatif selama berjalannya *live streaming* dan ter-update secara *real-time*. Data-data tersebut mencakup jumlah *views*, jumlah penjualan, jumlah *click-to-order rate*, jumlah komentar, dan lain sebagainya. Shopee Live Dashboard ini menjadi *all-in-one dashboard* untuk keperluan penjual di Shopee yang hendak melakukan *live streaming* pada platform Shopee Live. Penjual dapat mengikuti langkah-langkah yang terdapat pada laman Shopee Live Dashboard untuk melakukan *setup* sebelum memulai *live streaming*, seperti

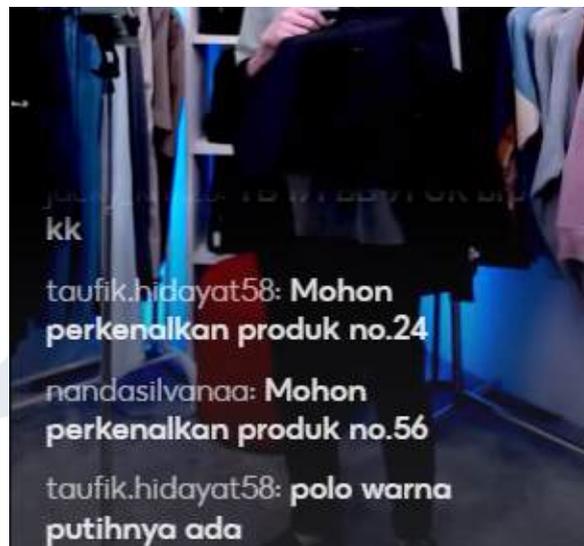
menentukan judul *live streaming*, menentukan *voucher-voucher* yang dapat diklaim penonton, menentukan produk yang akan ditampilkan pada etalase, dan juga untuk mendapatkan *live streaming key* yang kemudian dapat diinput pada aplikasi *live streaming* seperti OBS Studio. Dengan memungkinkan penjual untuk menggunakan aplikasi eksternal dalam mengeksekusi *live streaming*, penjual sangat diuntungkan karena dapat menggunakan fitur-fitur dengan pilihan yang luas yang disediakan oleh berbagai aplikasi-aplikasi *live streaming*. *Live Streaming Operator* pada umumnya akan melakukan *setup* pada aplikasi OBS Studio untuk mengurangi *noise* pada mikrofon *Live Streaming Host*, menampilkan grafis statis pada *frame live streaming* untuk menambahkan estetika pada *live streaming*, dan juga mencantumkan judul yang dapat menjadi *clickbait* untuk menarik audiens untuk meng-*click* laman *live streaming* dari akun Modus Modis.

Shopee Live Dashboard juga sangat memudahkan bagi tim *data analyst* pada perusahaan Live & Go. Data hasil *live streaming* akan selalu direkap oleh *Live Streaming Operator* setiap penulis menyelesaikan kegiatan sebagai *Live Streaming Host*, data tersebut akan kemudian dianalisis oleh tim *data analyst* untuk melakukan evaluasi kinerja seperti produk apa saja dengan efektivitas penjualan yang tinggi, jam berapa saja yang merupakan *prime time* pada saat Modus Modis melakukan *live streaming*, produk apa saja yang memberikan jumlah komisi yang maksimal, dan lain sebagainya. Selain itu, Shopee Live Dashboard juga memudahkan bagi *Live Streaming Host*, *Live Streaming Operator*, dan *Live Streaming Admin* untuk membaca komentar yang masuk secara *real-time*, walaupun sedang tidak menyaksikan *live streaming* dari akun Modus Modis. Sehingga, *Live Streaming Operator* dan *Live Streaming Admin* dapat membantu melakukan *screening* melalui Shopee Live Dashboard di saat *Live Streaming Host* sedang sibuk melakukan *spill* produk atau bila *Live Streaming Host* sedang dikejar oleh jumlah komentar dan pertanyaan yang menumpuk.

Penulis melaksanakan praktik kerja magang sebagai *Live Streaming Host* pada *live stream* akun Shopee Modus Modis dan dilakukan secara rutin selama periode pelaksanaan kerja magang. Selama proses menjalani hari-hari sebagai

Live Streaming Host, penulis menjalankan beberapa peran utama *Live Streaming Host*, antara lain:

1. Melakukan interaksi secara aktif dan *real-time* serta menanggapi pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan oleh penonton *live stream*. Seorang *Live Streaming Host* perlu sigap untuk menyampaikan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut dan dijawab sebaik mungkin dengan penggunaan kata-kata yang menyenangkan hati penonton. Sangat penting untuk menjalin hubungan yang positif dan berkelanjutan dengan audiens pada *platform* kita (Erwin *et al.*, 2023).
2. Selain menjalin hubungan yang hangat dengan audiens, seorang *Live Streaming Host* juga perlu menjaga hubungan yang positif dengan *platform* yang digunakan dengan berbagai ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan oleh *platform* tersebut. Sebagai contoh adalah bagaimana pada selama penulis melaksanakan kegiatan *live streaming*, penulis tidak diperkenankan untuk menyebut *platform e-commerce* lain secara verbal.



Gambar 3.9 Kolom Komentar Shopee Live

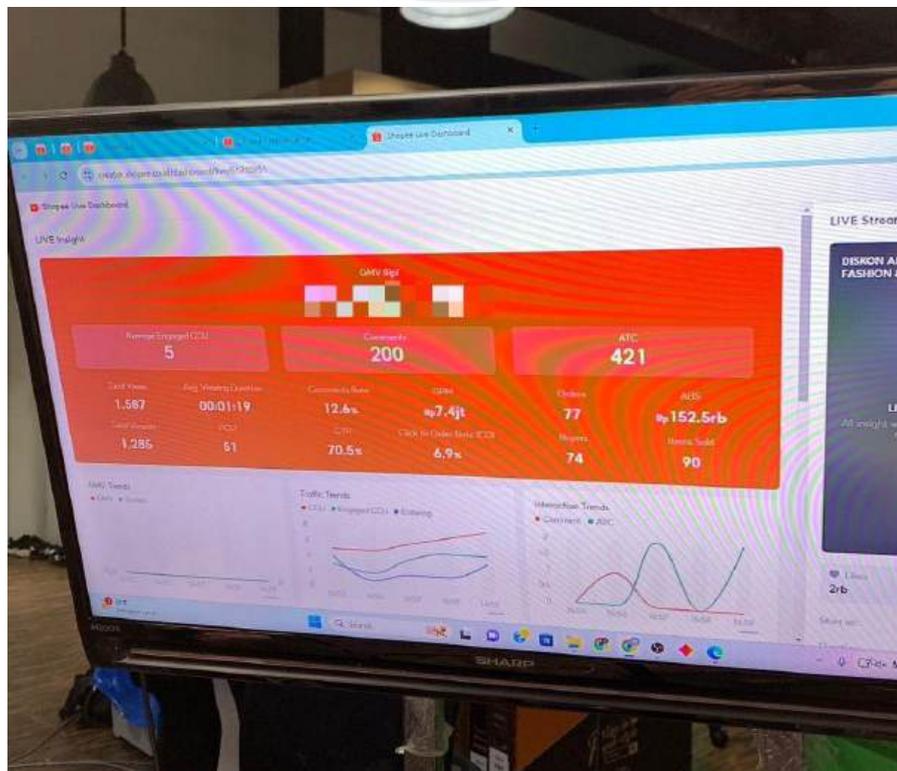
Sumber: Shopee @Modus Modis (2024)

3. Pada gambar yang terlampir di atas merupakan hasil *screenshot* dari kolom komentar yang terdapat selama berjalannya *live streaming* pada Shopee

Modus Modis. Terdapat berbagai pertanyaan dari beberapa penonton mengenai ketersediaan stok, ingin melihat fisik produk, dan etalase produk. Seorang *Live Streaming Host* memiliki peran penting untuk bersifat interaktif dan menjawab segala pertanyaan dan *request* yang dilontarkan oleh penonton melalui kolom komentar *live streaming*. *Live Streaming Host* dapat membantu memperlihatkan detail produk dengan mendekatkan produk dengan kamera, menjelaskan stok varian yang tersedia, memberikan rekomendasi untuk masalah yang sedang dihadapi oleh penonton, memberi solusi atas komplain bila ada, dan lain sebagainya.

4. Seorang *Live Streaming Host* juga perlu mengimplementasikan beberapa strategi yang dapat mendorong tingkat penjualan dari toko representatifnya. Setiap *e-commerce* memiliki berbagai kampanye pada tanggal-tanggal tertentu. Seorang *Live Streaming Host* perlu mengkoordinasikan dengan rekan-rekan kerja mengenai kampanye-kampanye yang sedang berjalan, sebagai contoh adalah kampanye *double date* atau biasa disebut sebagai tanggal cantik pada platform Shopee. Kampanye *double date* diadakan pada setiap tanggal berada pada angka yang sama dengan angka bulan (1.1, 2.2, 3.3, dst.). Pada umumnya, Shopee akan memberikan berbagai *voucher* yang menarik dan menguntungkan bagi konsumen seperti *voucher* diskon, pengiriman gratis, *buy 1 get 1*, dan promo-promo menarik lainnya. Sehingga, sebagai seorang *Live Streaming Host*, penting untuk dapat memaksimalkan kampanye-kampanye tersebut. *Live Streaming Host* dapat mengajak audiens yang sedang menonton *live stream* untuk membeli lebih dari satu produk, memberi penawaran produk yang sedang memiliki potongan harga, serta memberi *call-to-action* kepada konsumen untuk melakukan transaksi selama kampanye masih berjalan. Strategi tersebut dapat efektif meningkatkan penjualan yang dihasilkan dari *live streaming* yang dijalankan oleh *Live Streaming Host*.

5. Menganalisis hasil kinerja *live streaming* melalui *live dashboard* yang disediakan oleh *e-commerce* yang digunakan, seperti Shopee Live Dashboard. Seorang *Live Streaming Host* dapat bekerja sama dan melakukan koordinasi dengan rekan-rekan kerjanya untuk menentukan produk apa saja yang akan lebih ditonjolkan, produk yang memiliki potensi penjualan, dan produk yang sekiranya perlu digantikan dengan produk lain karena minimnya hasil penjualan maupun komisi yang dihasilkan oleh produk tersebut. Penulis juga kerap melakukan evaluasi kinerja yang dilakukan secara rutin yaitu *biweekly* atau dua minggu sekali. *Biweekly meeting* dihadirkan oleh semua divisi pada perusahaan untuk melihat data hasil kinerja selama dua pekan lalu untuk kemudian ditelaah, dicarikan solusi terhadap masalah bila ada, dan melakukan perbaikan untuk pekan-pekan kedepannya. Sehingga, penting sekali bagi seorang *Live Streaming Host* untuk tidak mengabaikan *live dashboard* yang disediakan oleh *e-commerce* yang digunakan.



Gambar 3.10 Shopee Live Dashboard

Sumber: Shopee @Modus Modis (2024)

Sebagai contoh dapat dilihat pada gambar di atas yakni Shopee Live Dashboard dari *live stream* yang sedang dijalani oleh penulis, yaitu *live stream* dari Modus Modis. Dapat dilihat bahwa pada data *average viewing duration*, pada *live tersebut*, mayoritas audiens hanya menyaksikan *live stream* selama satu menit sembilan belas detik, sehingga dapat dibilang masih termasuk cukup singkat. Seorang *Live Streaming Host* dapat menggunakan *live dashboard* tersebut sebagai bahan acuan untuk menggunakan strategi-strategi lain yang dapat mempertahankan audiens untuk tetap menonton dan juga meningkatkan tingkat konversi. *Live Streaming Host* dapat melakukan interaksi yang lebih menyenangkan, mem-*mention* promo-promo yang dapat menguntungkan penonton, dan memberikan *call-to-action* kepada penonton untuk meningkatkan tingkat pembelian pada *live stream* tersebut.

Kegiatan penulis sebagai *Live Streaming Host* tentunya tidak dilakukan secara asal-asalan, melainkan menggunakan strategi pemasaran disertakan dengan penerapan *marketing communications* sebagai salah satu cara untuk menarik dan mengikat pelanggan agar menimbulkan kesan yang positif terhadap toko dan meningkatkan potensi konsumen untuk melakukan transaksi. Sehingga, sangat penting untuk seorang *Live Streaming Host* untuk mengetahui dan juga mendalami strategi komunikasi pemasaran. Salah satu teknik komunikasi pemasaran yang dapat diterapkan oleh seorang *Live Streaming Host* adalah teknik *Sales Promotion*. *Sales Promotion* tersebut mencakup sebagai segala aktivitas, teknik, dan perangkat yang digunakan dalam upaya pemasaran produk maupun merk (Flow, 2014). Kegiatan *Sales Promotion* dapat dikelompokkan menjadi dua jenis *Sales Promotion* yaitu (Ogden, Steve & Minahan, 2015):

1. *Monetary Promotions*: Promosi Moneter atau *Monetary Promotions* memberikan konsumen sebuah insentif dalam bentuk potongan harga atau diskon, kupon, dan juga *cashback* dengan tujuan untuk menarik konsumen terhadap penawaran tersebut.

- Diskon merupakan potongan harga yang diberikan ke konsumen di mana harga yang ditawarkan tersebut relatif lebih rendah dan hemat dibandingkan dengan harga awal. Selama penulis melaksanakan praktik kerja magang sebagai *Live Streaming Host*, sering sekali produk-produk yang terdapat pada etalase toko memberikan potongan harga atau diskon dengan jumlah yang relatif menguntungkan bagi konsumen. Hal ini cukup efektif menarik dan meningkatkan tingkat penjualan. Bahkan dalam beberapa saat, audiens cenderung menanyakan produk apa saja yang sedang diskon dan tanpa banyak bertanya-tanya langsung membeli produk yang sedang mengalami diskon pada hari tersebut.
- Kupon sebagai penawaran tambahan yang diberikan toko kepada konsumen dalam bentuk potongan harga saat melakukan pembelian produk. Alat promosi ini juga kerap ditawarkan oleh penulis selama melakukan *live streaming*. Pada *platform* yang digunakan penulis dalam melakukan *live streaming* yaitu Shopee Live, terdapat beberapa kupon yang dapat dipilih oleh toko penjual untuk ditampilkan dalam *live streaming* toko tersebut. Pada beberapa periode dan jam tertentu, *platform* Shopee juga memberikan kupon eksklusif yang dapat digunakan hanya pada jam-jam tertentu dengan kuota penggunaan yang terbatas. Efektivitas kupon sebagai alat promosi cukup signifikan, terdapat beberapa pilihan kupon potongan harga seperti 10%, 15%, dan lain sebagainya yang rutin di-mention oleh penulis selama melakukan *live streaming* dan cukup efektif dalam menarik audiens untuk kemudian melakukan transaksi menggunakan kupon.
- *Cashback* atau pengembalian uang juga merupakan salah satu perangkat *Sales Promotion*. Di mana konsumen akan mendapatkan sejumlah uang yang dikembalikan setelah melakukan transaksi pada toko. Pada Modus Modis, terdapat beberapa pilihan kupon seperti kupon potongan harga dan juga kupon *cashback*. Sehingga,

konsumen Modus Modis dapat memilih untuk menggunakan kupon-kupon tersebut. Penulis lebih rutin menyebutkan mengenai kupon untuk potongan harga karena relatif lebih menarik dan menguntungkan bagi konsumen, namun penulis juga kerap menyarankan audiens untuk menggunakan kupon *cashback* juga disaat kuota penggunaan kupon diskon sudah melampaui batas, sehingga tidak dapat digunakan oleh konsumen untuk sementara waktu.

2. *Non-Monetary Promotions*: Pada promosi non-moneter, promosi yang ditawarkan bukanlah dalam bentuk potongan harga, melainkan dalam bentuk penambahan nilai yang menguntungkan konsumen.

- *Bonus pack size*: Promosi ini memberikan tambahan unit produk namun dengan harga regular produk. Penulis menggunakan teknik *Sales Promotion* ini selama melakukan *live streaming*, yaitu produk pakaian dalam yang memberikan *bonus pack* berjumlah 2+1 yang dijual dengan harga regular, sehingga penulis sering menawarkan produk tersebut kepada calon pelanggan yang sedang mencari-cari produk tersebut.

- *Buy 1 get 1 free* atau beli satu gratis satu di mana pada alat promosi ini, konsumen akan mendapatkan tambahan produk yang sama tanpa perlu membayar harga lebih. Penulis juga menerapkan *Sales Promotion* ini selama praktik kerja magang di mana produk raket dijual dengan harga satu raket, namun konsumen akan mendapatkan 1 *free product* yaitu raket yang sama, sehingga konsumen akan mendapatkan dua produk dengan harga satu produk.

- *Gift With Purchased* juga merupakan salah satu teknik *Sales Promotion* dalam bentuk non-moneter. Alat promosi ini memberikan produk lain sebagai hadiah untuk konsumen yang membeli produk tertentu. Penulis juga menggunakan alat promosi ini yaitu pada produk susu olahraga, di mana dengan membeli

produk susu tersebut, konsumen akan mendapatkan *free* botol *shaker*, sehingga produk tersebut dapat dibilang sebagai paket lengkap dan dapat menarik minat konsumen.

- *Product bundling* yang merupakan promosi pembelian produk sekaligus yang sebelumnya sudah dikelompokkan dengan satu sama lain. Modus Modis juga menerapkan alat promosi non-moneter tersebut dengan menyediakan *bundling* produk raket yang sudah termasuk dengan *shuttlecock tube*, sehingga dengan *bundling* tersebut dengan harga yang terjangkau dapat menjadi daya tarik bagi konsumen untuk melakukan pembelian.
- *Sampling* merupakan produk ekstra sebagai tambahan dalam bentuk produk sampel yang didapat oleh konsumen secara gratis saat membeli produk tertentu. Sebagian produk yang tertera pada etalase Modus Modis memberikan sampel produk untuk pembelian produk dalam jumlah yang cukup besar untuk memperkenalkan konsumen dengan produk lainnya dari toko penjual.
- *Embedded premiums* di mana bila konsumen membeli produk tertentu, sebagian dari hasil keuntungan produk tertentu akan dialokasikan kepada gerakan-gerakan tertentu seperti donasi untuk masyarakat yang membutuhkan. Untuk alat promosi non-moneter ini, selama penulis melaksanakan praktik kerja magang di Live & Go, penulis belum menemukan adanya penggunaan *embedded premiums* sebagai alat promosi non-moneter.
- *Contest*, undian, dan *games* yang merupakan salah satu alat promosi non-moneter yaitu dengan mengikutsertakan konsumen dengan memberikan peluang untuk memenangkan hadiah tertentu dengan syarat dan ketentuan yang ditentukan oleh toko penjual, seperti dengan melakukan *challenge* yang mengharuskan konsumen untuk melakukan transaksi terlebih dahulu. Untuk alat promosi tersebut, Modus Modis menerapkan kegiatan *games* di mana untuk konsumen yang melakukan transaksi di atas jumlah

harga tertentu melalui Shopee Live Modus Modis akan mendapatkan kesempatan untuk mengikuti undian dengan hadiah saldo ShopeePay yang akan dikirimkan kepada akun pemenang. Strategi promosi tersebut cukup menarik konsumen untuk melakukan transaksi dan penulis kerap melakukan *call-to-action* dengan menyebut bahwa jika penonton melakukan transaksi dengan minimal harga tertentu dapat berkesempatan memenangkan saldo ShopeePay yang akan diundi menggunakan *spinning wheels* atau roda berputar yang akan ditampilkan oleh *Live Streaming Operator* menggunakan fitur OBS Studio.

	D	E	F	G	H
96	Shopeepay Up to 50K	0	1,5 jam		
97	Shopeepay Up to 50K	4	1,5 jam		
98	Shopeepay Up to 50K	5	1,5 jam	1. akilaguslan038 (8rb) 2. akorn_pardo_87 (9rb) 3. akilaguslan038 (20rb) 4. bodiamawaw (20rb) 5. *5 also MM06 - 8 Maret 2024	
99	Shopeepay Up to 50K	4	1,5 jam		
101	Shopeepay Up to 50K	2	1,5 jam	1. lolipop toya (10RB) 2. shohitakukyehiza03 (10RB) 3. 4. 5. 6. 7. 8.	
102	Shopeepay Up to 50K	8	1,5 jam		
103	Shopeepay Up to 50K	4	1,5 jam	1. sneakerspw (8rb)	
104					

Gambar 3.11 Giveaway Spreadsheet Pemenang Spinning Wheels Modus Modis

Sumber: Live & Go (2024)

Gambar yang terlampir di atas merupakan *list* dari pemenang *giveaway* dari *spinning wheels game* Modus Modis untuk konsumen yang sudah melakukan transaksi dengan jumlah harga tertentu. *Spinning wheels* diputar secara acak menggunakan sistem eksternal yaitu menggunakan *website* yang menyediakan fitur *lucky spinning wheel*. Konsumen akan berkesempatan untuk memenangkan saldo ShopeePay mulai dari jumlah yang relatif kecil yaitu lima ribu rupiah hingga jumlah terbesar di lima puluh ribu rupiah. *Spinning wheels* akan diputar secara *real-time* dengan bantuan *Live Streaming Operator* dan *Live Streaming Host* untuk menekan tombol putar disaat konsumen sudah siap. Jumlah saldo

ShopeePay yang dimenangkan oleh konsumen kemudian dicatat oleh *Live Streaming Operator* pada *spreadsheet* tertentu yang dapat diakses oleh *Live Streaming Admin* untuk kemudian diverifikasi dan kemudian akan dilakukan pengiriman saldo ShopeePay yang diwakili oleh *Live Streaming Admin* kepada pemenang saldo ShopeePay tersebut.

Segala strategi promosi yang telah disebut baik itu dengan menggunakan alat promosi moneter maupun non-moneter, rutin diterapkan oleh Live & Go untuk menarik *engagement* dan juga meningkatkan *sales*. Kegiatan-kegiatan *marketing communications* dengan *sales promotion* tersebut rutin disebutkan dan diterapkan baik itu saat *live streaming*, maupun melalui konten-konten yang diproduksi oleh divisi *Creative Production*.

Tidak hanya sekedar *marketing communications*, kemampuan utama yang perlu dikuasai oleh seorang *Live Streaming Host* adalah kemampuan *Public Speaking*. *Public Speaking* menjadi salah satu keterampilan berkomunikasi dan penyampaian informasi yang sangat diperlukan dalam berbagai bidang kegiatan (Puspita, 2017). Tidak sekedar berfokus pada pemilihan kata yang diucapkan sebagai bahasa verbal, *Public Speaking* juga memiliki fokus terhadap bahasa *non-verbal* yang dikomunikasikan melalui penggunaan bahasa tubuh (Adha, 2016). Dalam hal ini, sebagai *Live Streaming Host* penting juga untuk menguasai ilmu dan keterampilan *Public Speaking* agar dapat berinteraksi secara efektif dengan audiens. Seorang *Live Streaming Host* dengan kemampuan *Public Speaking* yang baik dapat menciptakan suasana yang hangat, *welcoming*, dan juga dapat dipercaya terhadap audiens yang sedang menyaksikan *live streaming* tersebut. Seorang *Live Streaming Host* akan berhadapan dengan berbagai kalangan masyarakat selama melaksanakan kegiatan *live streaming*. Hal ini tentunya juga dipengaruhi oleh target pasar dan juga target audiens dari toko representatif *Live Streaming Host* tersebut. Pada hal ini, toko representatif penulis yaitu Modus Modis, menjual berbagai pilihan produk dengan beragam kisaran harga mulai dari produk *fashion* dengan harga yang relatif terjangkau, hingga produk *fashion* yang dijual oleh *brand high-end* dengan harga yang relatif lebih tinggi seperti produk

Bodimax, Converse, dan lain sebagainya. Sehingga, penulis juga kerap menghadapi berbagai audiens dengan ciri khas yang berbeda-beda, di mana sebagian audiens sudah pandai menggunakan teknologi sehingga dapat melakukan transaksi dengan gesit tanpa adanya bantuan, dan juga terdapat sebagian audiens yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi sehingga membutuhkan pertolongan dari penulis sebagai *Live Streaming Host* untuk melanjutkan proses transaksi produk. Dengan berbagai ilmu dan keterampilan yang telah dilatih oleh penulis melalui salah satu kelas selama perkuliahan di UMN, yaitu kelas *Public Speaking & Presentation Skills*, penulis dapat menyampaikan pesan dan arahan dengan jelas yang disesuaikan terhadap berbagai kalangan audiens yang berbeda. Selama melaksanakan kegiatan *live streaming* sehari-hari, penulis sebagai *Live Streaming Host* juga mengimplementasi ilmu dan keterampilan *Public Speaking* agar dapat menciptakan suasana yang hangat dan menyenangkan bagi audiens, yang kemudian meningkatkan potensi terjadinya konversi atau penjualan terhadap produk-produk yang sedang dijual melalui *platform* Shopee Live tersebut.

3.3 Kendala yang Ditemukan

Selama melaksanakan periode praktik kerja magang sebagai *Live Streaming Host Intern* di Live & Go, penulis menemukan beberapa kendala yang dihadapi:

1. Sebagai komunikator utama dan juga representatif dari akun yang dimiliki Live & Go, penulis dihadapi beberapa kendala seperti komplain dari pelanggan, ujaran kebencian yang dikirim melalui kolom komentar, dan juga miskomunikasi dengan divisi lain pada perusahaan. Kendala pertama yang membuat penulis cukup gugup adalah menghadapi pelanggan yang kecewa atas pesanan yang tidak sesuai dengan apa yang dipesan. Pada akun Modus Modis, perusahaan bekerja sama dengan berbagai *brand* yang ingin mempromosikan produknya, sehingga produk dikirim secara langsung dari produsen ke konsumen, tidak melalui perusahaan sebagai distributor. Sebagian dari pelanggan salah mengartikan bahwa Modus Modis merupakan toko pengirim produk yang dipesan, sehingga ada saat di mana pelanggan yang menghadapi kesalahan dari produsen

mengutarakan komplain kepada Modus Modis. Penulis sebagai *Live Streaming Host* perlu tetap bersikap rileks dan profesional di depan kamera. Pada saat itu, penulis menjelaskan dengan pembawaan yang hangat dan kooperatif bahwa Modus Modis bukanlah toko yang mengirimkan produk, sehingga penulis membantu pelanggan tersebut untuk diarahkan kepada toko produsen untuk kemudian melakukan komplain atas kesalahan pengiriman produk yang dipesan oleh pelanggan. Beberapa hari kemudian setelah pelanggan tersebut mengikuti arahan yang diberi oleh penulis, pelanggan merasa puas atas sifat kooperatif dari pihak Modus Modis dan juga pihak toko produsen yang dapat memberi arahan dan juga bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi, sehingga kendala dihadapi dengan profesional, kooperatif, dan juga solutif, sehingga memberikan kepuasan terhadap pelanggan tersebut.

2. Terdapat satu saat juga di mana penulis dihadapi oleh *haters* yang bertujuan untuk merusak suasana *live stream* dan juga memberikan kesan yang negatif terhadap audiens yang sedang menyaksikan *live stream* dari Modus Modis. Di saat penulis dihadapi ujaran negatif dari *haters* tersebut, penulis tetap bersikap profesional, tetap berinteraksi dengan audiens yang sedang bertanya pada kolom komentar. Berkat kooperasi antara *Live Streaming Operator* dengan *Live Streaming Host*, *Live Streaming Operator* menemukan tombol untuk memberikan *restriction* terhadap penggunaan kata-kata tertentu, sehingga jika kata tersebut terdeteksi pada kolom komentar akan otomatis terblokir dari *live stream* Modus Modis. *Live Streaming Host* dan *Live Streaming Operator* dengan sigap langsung memfilter kata kunci yang kurang berkenan untuk digunakan, sehingga situasi kembali kondusif dan *Live Streaming Host* dapat kembali fokus berinteraksi dengan audiens yang sedang bertanya.
3. Persiapan *backup plan* dalam menghadapi berbagai kemungkinan atau resiko yang mungkin terjadi menjadi salah satu langkah antisipasi dalam menghadapi situasi-situasi yang dapat terjadi diluar dugaan. Dalam hal ini, Live & Go merupakan perusahaan yang aktif bekerja dalam dunia digital,

sehingga penting sekali untuk mempersiapkan *backup plan* seperti penyediaan saluran internet alternatif, penyediaan gawai cadangan untuk keperluan *live streaming*, dan lain sebagainya. Salah satu kendala yang dihadapi oleh penulis berhubungan dengan keterbatasan gawai yang dapat digunakan oleh *Live Streaming Host* untuk memantau *live stream* dan membaca komentar dari audiens. Pada hari tersebut, gawai milik penulis mengalami *low battery* dan pada waktu yang bersamaan seluruh ponsel genggam yang disediakan oleh kantor sedang aktif digunakan untuk keperluan *Live Streaming Host*. Namun, dengan kerja sama dan kooperasi yang positif pada tim *Operations*, rekan kerja penulis yang sedang bekerja sebagai *Live Streaming Operator* meminjamkan ponsel genggam untuk penulis sembari penulis menunggu ponsel genggam utama yang sedang diisi daya.

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Dari beragam pengalaman yang dihadapi oleh penulis, penulis dapat mengatasi kendala-kendala tersebut baik secara individu maupun dengan bantuan dan kerja sama oleh rekan kerja dalam perusahaan:

1. Penulis belajar bahwa *teamwork* merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk dimiliki dalam sebuah tim, terutama dalam dunia pekerjaan. Halangan maupun hambatan dapat datang namun jika lingkungan kerja dapat menghadapinya secara kebersamaan, kooperatif, dan profesional, antar rekan kerja dapat melewati rintangan tersebut dengan solutif dengan menimbulkan kerugian yang sangat *minimum*. Seperti pada kendala pertama dan kedua yang dihadapi oleh penulis, di mana kendala tersebut berkaitan dengan pihak eksternal. Penulis dapat dengan baik berkomunikasi secara profesional dengan pihak eksternal dan bersikap solutif dengan rekan-rekan kerja dalam menghadapi masalah tersebut.
2. Penting juga untuk saling mem-*backup* dengan satu sama lain seperti apa yang dilakukan oleh *Live Streaming Operator* yang sigap mencari solusi dari kendala eksternal yang dihadapi yaitu komentar ujaran kebencian dari *haters*. Kerja sama dan komunikasi antar rekan kerja juga sangat

diperlukan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, kooperatif, dan juga solutif. Dengan lingkungan yang komunikatif dan kooperatif, antar rekan kerja juga dapat menjalani peran dan tanggung jawab masing-masing dengan baik. Selain menjalani tanggung jawab masing-masing anggota, mereka juga dapat saling memberi *helping hands* kepada antar rekan kerja yang memerlukan bantuan.

3. Dalam menghadapi kendala yang berhubungan dengan terbatasnya ketersediaan gawai yaitu ponsel genggam yang dapat digunakan untuk keperluan *live streaming*, penulis sangat bersyukur untuk mendapatkan bantuan dari rekan kerja yaitu *Live Streaming Operator* untuk menggunakan ponsel genggamnya sembari menunggu ponsel genggam penulis yang sedang diisi daya. Pada situasi tersebut, penulis semakin mempelajari mengenai pentingnya *teamwork* dan kooperasi antar rekan kerja untuk bekerja sama mencari solusi atas kendala yang terjadi baik itu kendala yang diduga dapat terjadi, maupun kendala yang terjadi diluar dugaan selama bekerja.

