

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian**UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM**

Surat Keputusan Nomor : 541/E/O/2021 Tanggal 7 Desember 2021

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**Jl. Aeng Sali Al-Aitaam No.1 Ciganiri, Bojongsong Kabupaten Bandung 40287 Telp. 022-8750 0756
Email : fakultasikom@unisal.ac.id

Nomor : 050/SPeng/UNISAL-FIKOM/DEK/V/2026
Perihal : Surat Pengantar Penelitian
Lampiran : -

Kepada Yth.
Bapak Ari Nugraha

Operational Lead PAYU BGT

Di- Jalan Cikutra Baru III No. 6, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40124

Dengan Hormat,

Teriring salam serta doa semoga Bapak senantiasa ada dalam lindungan Allah SWT dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Sehubungan dengan kegiatan akademik mahasiswa, bersama ini kami sampaikan bahwa :

Nama : Karinna Nurul Jannah

NIM : 2270201011

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Adalah benar mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sali Al-Aitaam yang sedang menyusun tugas akhir/skripsi dengan judul :

"GAYA KOMUNIKASI HOST LIVE STREAMING DALAM INTERAKSI PLATFORM MEDIA SOSIAL TIKTOK (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Akun @payubgtofficial)."

Adapun penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.).

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kiranya Bapak Pimpinan dapat memberikan izin serta arahan kepada mahasiswa yang bersangkutan selama pelaksanaan penelitian, dengan tetap memperhatikan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pengantar ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Bandung, 05 Mei 2026

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Dery Fitriadi Ginanjar, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN. 0410087803

Tembusan :
1. Arsip

Lampiran 2 Surat keterangan menyusun skripsi



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS SALI AL-AITAAAM
 Jl. Aceng Sali Al-Aitaaam No. 1, Ciganitris, Telp. 022-8750-4223 Bojong Soang,
 Kabupaten Bandung.

SURAT KETERANGAN MENYUSUN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Enung Mahajati, S.Pd, M.Pd
 NIDN/NUPTK: 0419088006 / 0149758659237173

Menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

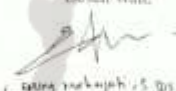
Nama : Rafina Nurul Annah
 NIM : 2270201011

Telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dan sudah lulus mata kuliah Seminar Proposal dan Metodologi Penelitian Komunikasi (MPK).

Mata kuliah yang masih harus diikuti yaitu:

- 1.
- 2.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan bersangkutan dan diketahui seperlunya oleh yang berkepentingan.

Bandung,
 Dosen Wali,

 (Enung Mahajati, S.Pd, M.Pd)

Lampiran 3 Identitas dan Waktu Wawancara Informan

IDENTITAS INFORMAN

I. Identitas Informan

Informan Kunci/Utama: Media Sosial Spesialist

- Nama Lengkap : Lutfhi Irobi
- Hari/Tanggal : Rabu 17 Juni 2026-Pukul 13.00

Informan Internal: Host Live Full Time @payubgtoffcial

- Nama Lengkap : Shafa Kamila
- Hari/Tanggal : Senin 15 Juni 2026- Pukul 15.30

Informan Internal: Host Live Freelance @payubgtoffcial

- Nama Lengkap : Keiya Andyra Fatihah
- Hari/Tanggal : Minggu 14 Juni 2026- Pukul 18.30

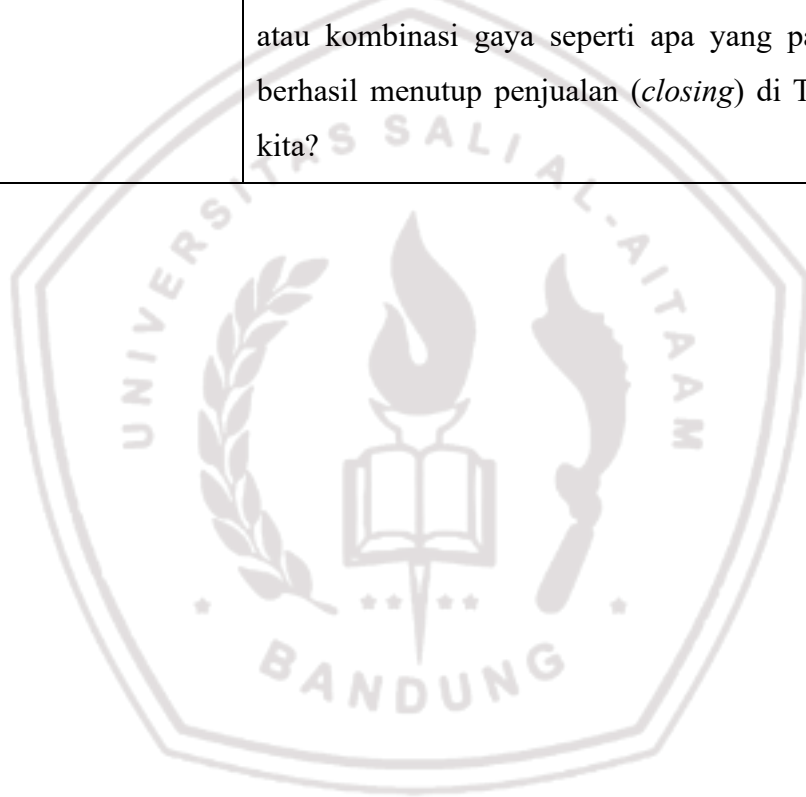
Informan Pendukung: Host Live Streaming @mamang.ipad

- Nama Lengkap : Fahma Khoerunisa
- Hari/Tanggal : Selasa, 16 Juni 2026-Pukul 22.45

Lampiran 4 Panduan pertanyaan wawancara penelitian

No.	Informan	Pertanyaan
1.	Lutfhi Irobi	Sejarah: Bagaimana sejarah dan konsep utama <i>brand</i> PAYU BGT hingga akhirnya masuk ke ekosistem TikTok <i>Live</i>?
		Standar Komunikasi: Sebagai pengelola, apa sih standar atau SOP (<i>Standar Operasional Prosedur</i>) komunikasi yang ditetapkan untuk host live @payubgtofficial? Apakah ada larangan atau kewajiban tertentu dalam berbicara?
		Dimensi <i>Friendly</i>: Menurut kak Lutfi, seperti apa gaya komunikasi yang ramah dan disukai audiens berdasarkan pengamatan kak lutfi terhadap performa para <i>host</i>? Apakah ada arahan khusus terkait cara menyapa, merespon komentar, atau membangun kedekatan dengan penonton?
		Dimensi <i>Animated</i>: Dalam <i>live streaming</i>, visual itu penting. Bagaimana kak Lutfhi menilai gerakan-gerakan atau ekspresi <i>host</i> kita saat menjelaskan produk <i>knitwear</i>? Apakah terlalu lebay, pas, atau kurang? Apakah ada perbedaan gaya yang signifikan antar <i>host</i> dari sisi ekspresivitas?
		Dimensi <i>Attentive</i>: Sering kan audiens nanyain hal <i>detail</i> (ukuran, bahan). Bagaimana kak Lutfhi menilai ketelitian <i>host</i> kita dalam menjawab pertanyaan tersebut?

		Apakah ada trik khusus yang diajarkan agar audiens merasa diprioritaskan?
		Perbandingan Host: Jika boleh membandingkan, bagaimana karakter komunikasi Shafa dan Keisya menurut pandangan kak Lutfhi? Apakah perbedaan gaya mereka disengaja (strategi) atau memang kepribadian masing masing?
		Menurut analisis kak Lutfhi, gaya komunikasi mana atau kombinasi gaya seperti apa yang paling sering berhasil menutup penjualan (<i>closing</i>) di TikTok Shop kita?



No.	Informan Internal	Pertanyaan
2.	Shafa Kamila	Sudah berapa lama kakak menjadi <i>host live</i> di @payubgtofficial? Apa tantangan terbesar di awal-awal menjadi host?
		Bagaimana persiapan kak shafa sebelum memulai <i>sesi live</i> , apakah ada panduan atau aturan khususnya?
		Dimensi Friendly: Ketika kak shafa mulai <i>live</i> dan audiens mulai ramai, apa strategi kakak agar mereka betah dan merasa akrab? Apa bisa berikan contoh bahasa atau sapaan khas yang biasa kak shafa gunakan agar penonton merasa dekat/akrab?
		Dimensi Animated: Produk kita kan <i>knitwear</i> , Rok, Jeans jadi kan harus diperlihatkan teksturnya misal soal stok, ukuran, harga. Bagaimana caranya kakak menunjukkan produk agar kelihatan menarik di kamera tanpa terlihat kaku?
		Bagaimana pengaturan ekspresi muka dan suara kak Shafa saat ada <i>flash sale</i> atau momen ramai? Bagaimana kakak menjaga energi/semangat selama sesi <i>live</i> berlangsung lama (3-4 jam)?
		Dimensi Attentive: Kan di <i>live</i> itu komentar berjalan sangat cepat. Bagaimana cara kakak memfilter dan membaca komentar penting (yang menanyakan produk)?

		Pernahkah kakak mengingat pelanggan dari <i>live</i> sebelumnya? Bagaimana caranya?
		Konteks Kolaborasi: Kalau <i>live</i> bareng (misal sama host lain), apakah gaya bicara kakak berubah? Jadi lebih dominan atau lebih santai?
		Apa yang Anda lakukan jika ada penonton yang komplain atau memberi komentar negatif?
		Dari tiga hal tadi (ramah, ekspresif, perhatian), mana sih yang menurut kakak paling susah dilakukan saat <i>live</i> ? Kenapa?
		Lalu, bagaimana kak shafa melihat/pandangan kak shafa terhadap <i>host</i> keisya dengan cara dia berkomunikasi?
		Apakah sebelum atau awal menjadi <i>host</i> adakah standar komunikas dari kak luthfi atau informan kunci?

No.	Informan	Pertanyaan
3.	Keisya Andyra Fatihah	Sudah berapa lama kakak menjadi <i>host live</i> di @payubgtofficial? Apa tantangan terbesar di awal-awal menjadi host?
		Bagaimana persiapan kak Keisya sebelum memulai sesi <i>live</i> , apakah ada panduan atau aturan khususnya?
		Dimensi <i>Friendly</i>: Ketika kak Keisya mulai <i>live</i> dan audiens mulai ramai, apa strategi kakak agar mereka betah dan merasa akrab? Apa bisa berikan contoh bahasa atau sapaan khas yang biasa kak shafa gunakan agar penonton merasa dekat/akrab?
		Dimensi <i>Animated</i>: Produk kita kan <i>knitwear</i>, Rok, Jeans jadi kan harus diperlihatkan teksturnya misal soal stok, ukuran, harga? Bagaimana caranya kakak menunjukkan produk agar kelihatan menarik di kamera tanpa terlihat kaku?
		Bagaimana pengaturan ekspresi muka dan suara kak Keisya saat ada <i>flash sale</i> atau momen ramai? Bagaimana kakak menjaga energi/semangat selama sesi <i>live</i> berlangsung lama (3-4 jam)?
		Dimensi <i>Attentive</i>: Kan di <i>live</i> itu komentar berjalan sangat cepat. Bagaimana cara kakak memfilter dan membaca

		komentar penting (yang menanyakan produk)? Pernahkah kakak mengingat pelanggan dari <i>live</i> sebelumnya? Bagaimana caranya?
		Konteks Kolaborasi: Kalau <i>live</i> bareng (misal sama host lain), apakah gaya bicara kakak berubah? Jadi lebih dominan atau lebih santai?
		Apa yang Anda lakukan jika ada penonton yang komplain atau memberi komentar negatif?
		Dari tiga hal tadi (ramah, ekspresif, perhatian), mana sih yang menurut kakak paling susah dilakukan saat <i>live</i> ? Kenapa?
		Lalu, bagaimana kak Keisya melihat atau pandangan kak Keisya terhadap <i>host</i> Shafa dengan cara dia berkomunikasi?
		Apakah sebelum atau awal menjadi <i>host</i> adakah standar komunikas dari kak luthfi atau informan kunci?

No.	Informan	Pertanyaan
4.	Fahma Khoerunisa	Boleh perkenalkan diri kakak, dan sudah berapa lama kak Fahma menjadi <i>host live streaming</i> dan di <i>brand</i> /akun apa kakak biasa membawakan <i>live</i> ?
		Brand kakak ini bergerak di bidang apa? Apakah fokus juga pada produk <i>knitwear/fashion</i> sejenis dengan PAYU BGT?
		Apa latar belakang kakak sebelum menjadi <i>host live</i> (pengalaman sebelumnya, dan alasan memilih profesi ini)?
		Bagaimana persiapan kak Fahma sebelum memulai sesi <i>live</i> ? Apakah ada SOP atau panduan komunikasi dari <i>brand</i> kakak?
		Dimensi <i>Friendly</i>: Ketika <i>live</i> dan audiens mulai ramai, apa strategi kak Fahma agar mereka betah dan merasa akrab?, lalu apa bisa berikan contoh bahasa atau sapaan khas yang biasa kakak gunakan agar penonton merasa dekat?, dan Menurut kakak, seberapa penting membangun keakraban dengan audiens dibanding sekadar menjelaskan produk?
		Dimensi <i>Animated</i>: Bagaimana cara kak Fahma menunjukkan produk (pakaian/ <i>knitwear</i>) agar terlihat menarik di kamera tanpa terlihat kaku?, dan bagaimana pengaturan ekspresi wajah dan intonasi suara kakak saat ada momen ramai seperti <i>flash sale</i> ? Lalu bagaimana kakak menjaga energi dan semangat selama sesi <i>live</i> berlangsung lama?

		Dimensi <i>Attentive</i>: Bagaimana cara kak Fahma memfilter dan membaca komentar penting di tengah banyaknya komentar yang masuk dengan cepat? Apakah pernah kakak mengingat pelanggan dari sesi <i>live</i> sebelumnya?, lalu bagaimana caranya?, dan bagaimana kakak menangani pertanyaan detail dari audiens (ukuran, bahan, harga) agar mereka merasa diprioritaskan?
		Kalau live bareng dengan <i>host</i> lain, apakah gaya bicara kak Fahma berubah (lebih dominan/lebih santai)?
		Apa yang kak Fahma lakukan jika ada penonton yang komplain atau memberi komentar negatif?
		Dari tiga hal (ramah, ekspresif, perhatian), menurut kak Fahma mana yang paling susah dilakukan saat <i>live</i> ? Kenapa?
		Menurut pengalaman kak Fahma, gaya komunikasi seperti apa yang paling efektif mendorong audiens untuk membeli produk?

Lampiran 2. Panduan Wawancara

Panduan Wawancara Informan Pakar Kunci- Lutfhi Irobi

Panduan wawancara

Gaya Komunikasi *Host Live Streaming* Dalam Membangun Interaksi Media Sosial TikTok (Studi Deskriptif Kualitatif *Host Live Streaming* Pada Akun @Payubgtofficial)

A. Panduan Wawancara untuk Informan Kunci (Lutfhi Irobi – Marketing Sosial Media *Sosialist*/Pakar Kunci) Pembuka:

1. Bagaimana sejarah dan konsep utama *brand* PAYU BGT hingga akhirnya masuk ke ekosistem TikTok *Live*?
2. **Standar Komunikasi:** Sebagai pengelola, apa sih standar atau SOP (Standar Operasional Prosedur) komunikasi yang ditetapkan untuk *host live* @payubgtofficial? Apakah ada larangan atau kewajiban tertentu dalam berbicara?
3. **Dimensi Friendly:** Menurut kak Lutfi, seperti apa gaya komunikasi yang ramah dan disukai audiens berdasarkan pengamatan kak lutfi terhadap performa para *host*?
4. Apakah ada arahan khusus terkait cara menyapa, merespon komentar, atau membangun kedekatan dengan penonton?
5. **Dimensi Animated:** Dalam *live streaming*, visual itu penting. Bagaimana kak Lutfhi menilai gerakan-gerakan atau ekspresi *host* kita saat menjelaskan produk *knitwear*? Apakah terlalu lebay, pas, atau kurang?
6. Apakah ada perbedaan gaya yang signifikan antar *host* dari sisi ekspresivitas?
7. **Dimensi Attentive:** Sering kan audiens nanyain hal detail (ukuran, bahan). Bagaimana kak Lutfhi menilai ketelitian *host* kita dalam menjawab pertanyaan tersebut? Apakah ada trik khusus yang diajarkan agar audiens merasa diprioritaskan?
8. Perbandingan *Host*: Jika boleh membandingkan, bagaimana karakter komunikasi Shafa dan Keisya menurut pandangan kak Lutfhi? Apakah perbedaan gaya mereka disengaja (strategi) atau memang kepribadian masing-masing?
9. Menurut analisis kak Lutfhi, gaya komunikasi mana atau kombinasi gaya seperti apa yang paling sering berhasil menutup penjualan (*closing*) di TikTok *Shop* kita?

Panduan wawancara Informan Internal- Shafa Kamila

B. Panduan Wawancara untuk *Host Live* (Shafa Kamila)

1. Sudah berapa lama kakak menjadi *host live* di @payubgtofficial? Apa tantangan terbesar di awal-awal menjadi *host*?
2. Bagaimana persiapan kak shafa sebelum memulai *sesi live*, apakah ada panduan atau aturan khususnya?
3. **Dimensi Friendly:** Ketika kak shafa mulai *live* dan audiens mulai ramai, apa strategi kakak agar mereka betah dan merasa akrab? Apa bisa berikan contoh bahasa atau sapaan khas yang biasa kak shafa gunakan agar penonton merasa dekat/akrab?
4. **Dimensi Animated:** Produk kita kan *knitwear*, Rok, Jeans jadi kan harus diperlihatkan teksturnya misal soal stok, ukuran, harga. Bagaimana caranya kakak menunjukkan produk agar kelihatan menarik di kamera tanpa terlihat kaku?
5. Bagaimana pengaturan ekspresi muka dan suara kak Shafa saat ada *flash sale* atau momen ramai? Bagaimana kakak menjaga energi/semangat selama *sesi live* berlangsung lama (3-4 jam)?
6. **Dimensi Attentive:** Kan di *live* itu komentar berjalan sangat cepat. Bagaimana cara kakak memfilter dan membaca komentar penting (yang menanyakan produk)? Pernahkah kakak mengingat pelanggan dari *live* sebelumnya? Bagaimana caranya?
7. **Konteks Kolaborasi:** Kalau *live* bareng (misal sama *host* lain), apakah gaya bicara kakak berubah? Jadi lebih dominan atau lebih santai?
8. Apa yang Anda lakukan jika ada penonton yang komplain atau memberi komentar negatif?
9. Dari tiga hal tadi (ramai, ekspresif, perhatian), mana sih yang menurut kakak paling susah dilakukan saat *live*? Kenapa?
10. Lalu, bagaimana kak shafa melihat/ pandangan kak shafa terhadap *host* keisya dengan cara dia berkomunikasi?
11. Apakah sebelum atau awal menjadi *host* adakah standar komunikasi dari kak luthfi atau informan kunci?

Panduan wawancara Informan Internal Host Live Freelance- Keisya Andrya Fatihah

C. Panduan Wawancara untuk *Host Live* (Keisya Adriana)

1. Sudah berapa lama kakak menjadi *host live* di @payubgtofficial? Apa tantangan terbesar di awal-awal menjadi *host*?
2. Bagaimana persiapan kak Keisya sebelum memulai sesi *live*, apakah ada panduan atau aturan khususnya?
3. **Dimensi Friendly**: Ketika kak Keisya mulai *live* dan audiens mulai ramai, apa strategi kakak agar mereka betah dan merasa akrab? Apa bisa berikan contoh bahasa atau sapaan khas yang biasa kak shafa gunakan agar penonton merasa dekat/akrab?
4. **Dimensi Animated**: Produk kita kan *knitwear*, *Rok*, *Jeans* jadi kan harus diperlihatkan teksturnya misal soal stok, ukuran, harga. Bagaimana caranya kakak menunjukkan produk agar kelihatan menarik di kamera tanpa terlihat kaku?
5. Bagaimana pengaturan ekspresi muka dan suara kak Keisya saat ada *flash sale* atau momen ramai? Bagaimana kakak menjaga energi/semangat selama sesi *live* berlangsung lama (3-4 jam)?
6. **Dimensi Attentive**: Kan di *live* itu komentar berjalan sangat cepat. Bagaimana cara kakak memfilter dan membaca komentar penting (yang menanyakan produk)? Pernahkah kakak mengingat pelanggan dari *live* sebelumnya? Bagaimana caranya?
7. **Konteks Kolaborasi**: Kalau *live* bareng (misal sama *host* lain), apakah gaya bicara kakak berubah? Jadi lebih dominan atau lebih santai?
8. Apa yang Anda lakukan jika ada penonton yang komplain atau memberi komentar negatif?
9. Dari tiga hal tadi (ramah, ekspresif, perhatian), mana sih yang menurut kakak paling susah dilakukan saat *live*? Kenapa?
10. Lalu, bagaimana kak Keisya melihat atau pandangan kak Keisya terhadap *host* Shafa dengan cara dia berkomunikasi?
11. Apakah sebelum atau awal menjadi *host* adakah standar komunikasi dari kak luthfi atau informan kunci?

Panduan Wawancara Informan Host Live Pembanding- Fahma Khoerunisa

D. Panduan Wawancara untuk *Host Live* Pembanding (Fahma Khoerunisa)

1. Boleh perkenalkan diri kakak, dan sudah berapa lama kak Fahma menjadi *host live streaming* dan di *brand*/akun apa kakak biasa membawakan live?
2. Brand kakak ini bergerak di bidang apa? Apakah fokus juga pada produk *knitwear/fashion* sejenis dengan PAYU BGT?
3. Apa latar belakang kakak sebelum menjadi *host live* (pengalaman sebelumnya, dan alasan memilih profesi ini)?
4. Bagaimana persiapan kak Fahma sebelum memulai sesi *live*? Apakah ada SOP atau panduan komunikasi dari *brand* kakak?
5. **Dimensi Friendly:** Ketika *live* dan audiens mulai ramai, apa strategi kak Fahma agar mereka betah dan merasa akrab?, lalu apa bisa berikan contoh bahasa atau sapaan khas yang biasa kakak gunakan agar penonton merasa dekat?, dan Menurut kakak, seberapa penting membangun keakraban dengan audiens dibanding sekadar menjelaskan produk?
6. **Dimensi Animated:** Bagaimana cara kak Fahma menunjukkan produk (pakaian/*knitwear*) agar terlihat menarik di kamera tanpa terlihat kaku?, dan bagaimana pengaturan ekspresi wajah dan intonasi suara kakak saat ada momen ramai seperti *flash sale*? Lalu bagaimana kakak menjaga energi dan semangat selama sesi *live* berlangsung lama?
7. **Dimensi Attentive:** Bagaimana cara kak Fahma memfilter dan membaca komentar penting di tengah banyaknya komentar yang masuk dengan cepat? Apakah pernah kakak mengingat pelanggan dari sesi *live* sebelumnya?, lalu bagaimana caranya?, dan bagaimana kakak menangani pertanyaan detail dari audiens (ukuran, bahan, harga) agar mereka merasa diprioritaskan?
8. Kalau *live* bareng dengan *host* lain, apakah gaya bicara kak Fahma berubah (lebih dominan/lebih santai)?
9. Apa yang kak Fahma lakukan jika ada penonton yang komplain atau memberi komentar negatif?
10. Dari tiga hal (ramah, ekspresif, perhatian), menurut kak Fahma mana yang paling susah dilakukan saat *live*? Kenapa?
11. Menurut pengalaman kak Fahma, gaya komunikasi seperti apa yang paling efektif mendorong audiens untuk membeli produk?

Lampiran 5 Transkrip Wawancara Informan dengan Lutfhi Irobi.

Peneliti: Karinna	Hallo kak Lutfhi selamat siang, gimana nih kabarnya kak Lutfhi
Lutfhi	Allhamdullilah
Peneliti: Karinna	Baik, okey kak sekarang tuh aku kan mau wawancara nih untuk penelitian, nah untuk pertanyaannya mungkin seputar judul aku yaitu “Gaya Komunikasi <i>Host Live Streaming</i> Dalam Interaksi Media Sosial TikTok” (Studi Deskriptif Kualitatif <i>Host Live Streaming</i> Pada Akun @Payubgtofficial) fokusnya ke media sosial TikTok), mungkin langsung saja ke pertanyaan pertama, kakak ini bagaimana sejarah dan konsep awal begitu ya <i>brand</i> payu ini sampai akhirnya itu masuk ke ekosistem TikTok atau media sosial TikTok <i>Live Streaming</i> .
Lutfhi	Kalau yang pada awalnya kan sebetulnya si Payu ini itu <i>sister brand</i> dari <i>brand</i> besar ya pas di awal itu kita itu ditargetkan buat nyasar market bawah dari brand sebelumnya kalau <i>brand</i> sebelumnya kan marketnya itu B ke B+ kalau si Payu ini itu B ke C nya begitu, pas di awal-awal sebetulnya kita cuman fokus di Shopeenya saja terus seiring berjalannya waktu itu juga <i>traffic</i> Shopeenya masih kurang, akhirnya saya coba pengajuan apa untuk ada <i>live streaming</i> tapi di Shopee dulu waktu itu, nah cuman si <i>live streaming</i> itu waktu itu lucunya gak di <i>acc</i> tuh sm manajemen tapi waktu itu kebetulan kita tuh ngambil <i>talent</i> untuk <i>Photoshoot</i> , si <i>talent</i> itu tuh d hayer untuk satu bulan konten nah disela- sela konten itu akutuh nakal dan tetep aku jadiin buat <i>host</i> juga <i>defect</i> nya juga masi <i>defect</i>

	pribadi belum ada pengajuan di manajemen tapi setelah itu ada bukti bahwa si <i>live</i> itu tuh bisa ngundang <i>traffic</i> pembelian dan pembuktian, waktu itu manajemen juga ngasih kesempatan buat apa di kasih <i>defect</i> nya buat seiring berjalannya waktu dibulan setelah ramadhan taun kemaren tuh baru ada tiktok nah tiktok tuh baru ada dan mulai di tiktok juga kebetulan di awal tuh masi organik dengan ngandelin <i>live</i> juga sm konten dan baru sekarang-sekarang tiktok juga baru ada message juga.
Peneliti: Karinna	Oh oke oke, berarti untuk gambaran umumnya tuh awalnya tuh dari shopee dulu kan kayak tiktok lah yaa nah semakin berjalan maju ada ide muncul akhirnya tiktok lah gitu ya.
Lutfhi	Nah iya sebetulnya kan market fit payu tuh harusnya di tiktok karena memang kan market si baju bajunya tuh anak muda banget gitukan, marketnya tuh di usia 18-25 sebetulnya jadi market di tiktok tuh bagus banget dari pada shopee, kalau shopee mungkin general ya.
Peneliti: Karinna	Oke untuk pertanyaan selanjutnya mungkin sebagai pengelola nih kak Lutfhi apa sih standar atau sop nya sendiri komunikasi yang di tetapkan untuk <i>host live</i> nya sendiri itu di payu apakah ada larangan atau kewajiban tertentu dari cara berbicara atau cara berkomunikasi gitu?
Lutfhi	Oh okeee, pastinya ada ya anjuran atau apapun pastinya ada kalau larangan pasti gaboleh sebutin <i>brand</i> lain gitu terus kalo payu sih lebih ke kita sesantai mungkin se <i>care</i> mungkin tapi dengan batasan batasan kesopanan tetep aja kayak gitu terus untuk apa kalau hal yang lain lainnya sih kita lebih ngebebasin untuk anak anak lebih berkreasi

	gimana mereka nyamannya tiap orang kan punya karakter gitu dan payu pun sebetulnya belum punya brand <i>brand</i> yang cukup pakem jadi tiap orang tuh bisa berintrosiasi gimana caranya bisa berjualan dan menarik <i>audience</i> tuh bisa <i>energetic</i> aja.
Peneliti: Karinna	Apakah standar si komunikasi ini kak dari waktu ke waktu itu bakal beda maksudnya ada perubahan kah setiap waktu ke waktu misalnya ada yang trend komunikasinya kayak gini gitu ada aturan khususnya atau yaudah tadi mungkin senyamannya?
Lutfhi	Pasti, pasti bakal ada perubahan sih pastinya cuman kalau untuk saat ini kan kita juga lagi buat KPI buat <i>host live</i> nya kita lihat juga tuh antara, durasi mereka <i>live</i> dibanding penonton yang ada terus dibanding juga interkasi <i>live</i> nya gimana, kemudian <i>wait's time</i> nya rata-rata orang <i>stay</i> disana berapa lama, nah itu tuh kita lagi pelajari juga tuh, buat bikin formulasi terbaik nanti kedepannya, apa buat bikin lebih ke <i>brand timeline</i>, itu nanti kayak gimana itu tuh harus diikuti sama <i>host live</i> juga.
Peneliti: Karinna	Nah untuk yang selanjutnya mungkin menurut kak Luthfi nih seperti gitu gaya komunikasi apa yang ramah atau mungkin misalnya yang disukai audiens berdasarkan pengamatan kak Lutfhi terhadap performa para <i>host</i> disini
Lutfhi	Pastinya audiens tuh lebih seneng <i>host</i> yang suaranya <i>clear</i> ya, terus pembawaanya tuh ramah karena suara <i>smiling voice</i> itu tuh bagus banget buat audiens biar <i>still stay</i> kemudian <i>eye contac</i> juga, jadi kalau <i>host</i> nya banyak lirik sana lirik sini biasanya tuh audiens tuh banyak banget skipnya beda kalo si <i>host</i> nya tuh mantengin liatin

	kameranya tuh, karena mungkin kalau aku jadi audiens juga liatnya tuh lebih interaktif aja gitu
Peneliti: Karinna	Nah apakah ada arahan khusus terkait mungkin sapaan, bahasa cara merespon komentar atau membangun kedekatan sama si audiens itu yang kakak liat dari <i>host live</i> disini.
Lutfhi	Nah sebetulnya kan itu yang tadi aku jelasin, karena memang payu ini belum ada <i>brand live</i> yang pasti yang tetep, untuk saat ini kita masih bebasin <i>host</i> tuh berkarya sendiri lah kayak bikin karakter nya sendiri-sendiri, nah disini juga kita lagi bikin KPI, 2 bulan ini kita lagi bikin penilaian, yang mana sih yang sebetulnya disukai banget sama audiens secara penyampaian nya secara mungkin gaya bahasanya, gesture nya, atau pun cara dia penawaran produknya, nanti itu semua bakal dijadiin deadline yang pakem.
Peneliti: Karinna	Nah mungkin untuk yang selanjutnya nih kak, dalam <i>live streaming</i> itu kan visual itu penting ya kak nah bagaimana kak Luthfi itu menilai gerakan gerakan atau ekspresi <i>host</i> kita saat menjelaskan produk knitwear apa terlalu lebay atau kurang atau mungkin pas menurut ka lutfhi.
Lutfhi	Kalo sekarang sih sebetulnya masih banyak kurangnya ya karena memang di <i>live</i> kita belum se <i>proper</i> itu lah gitu lah, mungkin kedepannya diharapkan juga ada dukungan dari manajemen juga terkait mungkin dari penampilan <i>host live</i> nya gitu kan kalo <i>brand</i> kakak kami sudah dikasih budget untuk makeup atau segala macam nya mungkin nanti kedepannya kita udah kesana terus untuk <i>supporting</i> kaya operator ya mungkin karena ya memang keterbatasan juga

	di payu itu <i>host live</i> mereka sebagai operator jadi mungkin kurang terlalu fokus kalo mungkin kedepannya ada operator mungkin <i>host live</i> nya jadi fokus menyampaikan komunikasi mengenai produknya atau promosinya mungkin bisa lebih bagus lagi dan lebih teratur
Peneliti: Karinna	Oke mungkin selanjutnya apakah ada perbedaan gitu ya gaya yang signifikan antara <i>host</i> dari segi ekspresivitas dari masing masing <i>host</i>
Lutfhi	Beda beda sih karena tiap orang kan punya raut masing masing ya jadi tiap orang punya karakter yang beda beda sih
Peneliti: Karinna	Mungkin selanjutnya kan si audiens ini menanyakan hal detail tentang ukuran terus bahan, nah bagaimana kak Luthfi menilai ketelitian <i>host</i> dalam menjawab pertanyaan tersebut apakah ada trik khusus yang di ajarkan dari ka luthfi untuk <i>host live</i> biar si audiens itu merasa di prioritaskan.
Lutfhi	Untuk <i>host</i> baru biasanya aku suruh pelajari dulu nama produk sama spesifikasi produknya biasanya kaya gitu biar mereka tuh hafal cuma enak nya dipayu tuh karena produknya itu ukurannya mirip mirip ya sama bahan nya juga ga terlalu banyak korelasi bahan nya terus juga jadi lebih gampang.
Peneliti: Karinna	Perbandingan <i>host</i> jika boleh membandingkan bagaimana karakter kak shafa dan kak keisyah menurut pandangan ka Luthfi apakah perbedaan gaya mereka itu disengaja atau menggunakan strategi dan atau memang kepribadian masing-masing aja.

Lutfhi	Itu lebih ke kepradian masing-masing aja sih sama Keisya juga kan salah satu <i>host</i> paling lama disini memang dari keduanya cara penyampaianya ke audiens nya juga beda.
Peneliti: Karinna	Nah mungkin ini pertanyaan terakhir nih kak, menurut analisis ka Luthfi, gaya komunikasi apa yang paling sering berhasil menutup penjualan di Tiktok <i>shop</i> .
Lutfhi	Kalo sekarang yang paling <i>perform</i> itu Shafa sama Karinna lagi bagus performa nya yang pastinya itu ngejelasin produknya harus <i>clear</i> terus jangan terlalu banyak deadair jangan terlalu banyak kosong terus menerus karena kan secara algoritma tuh pasti orang masuk-masuk <i>live</i> gimana caranya pas mereka masuk mereka tuh mau <i>stay</i> dulu mungkin terutama sekarang tuh lagi banyak masuk produk baru jadi lebih menarik juga terus itu juga tuh dari penampilan mungkin <i>mix and match</i> dari orangnya gitu jadi kaya mungkin kan kita sekarang udah ada punya atas dan bawahan, atasannya apa bawahannya apa mungkin diliat lucu mungkin orang <i>stay</i> , bulan ini tuh yang bagus tuh kamu sama shafa.
Peneliti: Karinna	Berarti secara keseluruhan komunikasi itu dari masing-masing beda karakter juga ya kak, dan untuk cara penyampaian biasanya tuh audiens seneng kalo minta <i>spil</i> doang tapi kadang ada yang minta detail, dan biasanya juga langsung checkout. karena dia mungkin pengen liat langsung ya kalo di <i>try on</i> sama si <i>host</i> nya.
Lutfhi	Iya betul karena kan kalau bentuknya doang di <i>marketplace</i> mungkin kalo cuma foto doang gak kebayang gitu, dan

	kalau pake model juga ya karena itu model jadi ya bagus aja. Jadi itu yang bikin orang lebih <i>trust</i> .
--	---



Lampiran 6 Transkrip Wawancara Informan dengan Shafa Kamila

Peneliti: Karinna	Halo kak Shafa apa kabarnya nih kak Shafa?
Shafa	Hai, allhamdullilah nih aku baik-baik aja, kalau karin gimana kabarnya
Peneliti: Karinna	Allhamdullilah aku juga baik nih kak, sebelumnya terimakasih banyak ya kak Shafa udah mau jadi informan untuk penelitian aku, kali ini mungkin aku langsung aja mulai ke pertanyaan pertama ya kak ya.
Peneliti: Karinna	Sudah berapa lama nih kak Shafa menjadi <i>host live</i> di payubgtofficial dan apa nih kak tantangan-tantangan terbesar di awal-awal kakak menjadi <i>host live</i> di sinituh
Shafa	Oke aku di payu dari 2024 sampai sekarang menjadi <i>host live</i> dan tantangannya karena dari awal aku gapunya <i>basic</i> untuk nge-live jadi aku tuh kaya dari 0 banget terus sampai sekarang yaudah seiring berjalannya waktu aku bisa banyak komunikasi banyak gitu sama audiens-audiens <i>live</i> gitu.
Peneliti: Karinna	Dikolom komentar gitu, interkasinya.
Shafa	Interaksinya aku banyak begitu.
Peneliti: Karinna	Jadi semakin berjalannya waktu semakin komunikasinya juga keasah mungkin ya kak ya.
Shafa	Iya betul
Peneliti: Karinna	Oke untuk pertanyaan kedua nih kak, Bagaimana nih persiapan kak Shafa sebelum memulai sesi <i>live</i> , apakah ada panduan atau aturan khususnya kak sebelum kakak mulai <i>live</i> disini gitu?

Shafa	Oh pastinya ada sih, kan pasti ada SOP nya ya SOP buat nge-live jadi kayak kita sebelum nge-live tuh kita harus udah , 15 menit sebelum kita live udah harus ada di studio, dan juga kita harus <i>prepare</i> kayak kamera, <i>lighting</i> , dan lain-lainya pasti itu ada SOP nya juga.
Peneliti: Karinna	Okey, kalau misalnya untuk persiapan dari diri kakaknya kayak misalnya hijab, atau misalnya <i>hairstyling</i> rambut itu <i>make-up</i> itu kita dari mana tuh kak?
Shafa	Nah iya paling kalau misalkan karena kan kalo 15 menit sebelum <i>live</i> tuh kita harus udah <i>prapare</i> dari segi <i>make-up</i> dari kerapihan rambut, kerapihan hijab, kerapihan baju dan bawahannya jadi itu paling selalu disiapkan dan tidak boleh sampai ada yang gaenak untuk dipandang saat <i>live</i> .
Peneliti: Karinna	Jadi untuk persiapan <i>make-up</i> pasti diri sendiri dulu
Shafa	Iya dari diri sendiri aja
Peneliti: Karinna	Berati karena tadi ada waktu ya di 15 menit untuk persiapan sebelum <i>live</i> ya kak ya
Shafa	Iya betul
Peneliti: Karinna	Nah ini untuk pertanyaan ke 3 nih kak, ketika kak shafa mulai <i>live</i> dan si audiens tuh mulai ramai, apa strategi kakak agar si mereka tuh betah nih ya si audiens tuh betah dan merasa akrab sama kakak?
Shafa	Kalau aku sih biasanya kalau lagi rame banget <i>live</i> tuh biar si audiensnya betah dan asik, aku pasti ajakin mereka tuh untuk ngobrol kayak ajak diskusilah kayak gak harus kayak ngebahas untuk <i>spil-spil</i> produk kaya gitu, paling kan

	kayak mereka suka bingung nih, “kak aku tolong dong <i>styling</i> buat pergi ke pantai ke mana ke mana” nah itu paling kita jadi akrab dan kita banyak komunikasi juga sama audiens di <i>live</i> nya kayak gitu
Peneliti: Karinna	Nah apa bisa kakak shafa berikan contoh bahasa atau sapaan khas yang biasa kakak gunakan gitu agar si audiens ini tuh merasa dekat dengan kakak jadi kayak gak canggung gitu kak, apa ada sapaan khas atau khususnya itu apa?
Shafa	Contohnya paling kayak aku ngebahasnya kayak agar mereka merasa lebih dekat, jadi aku sapaan suka menjadi kaya “Hai say, Hai beb, kalian masih bingung gak”, sini tanyain aja jangan, jangan malu malu dong, kita kan apa namanya gak ketemu nih gak secara langsung jadi ngobrol-ngobrol langsung aja nih say, gini-gini-gini gitulah yang <i>basic-basic</i> aja
Peneliti: Karinna	Untuk pertanyaan selanjutnya nih kak produk kita tuh kan <i>knitwear</i> nih kak dan sekarang udah ada rok dan jeans juga nih kak jadi emang harus diperhatikan juga dari segi tekstur, misalnya soal stok, ukuran atau harga nah bagaimana cara kak shafa menunjukkan produk agar si produk ini tuh menarik dilihat dikamera tanpa terlihat kaku kak.
Shafa	Paling kalau misalkan untuk bawahan-bawahan atau misalkan kayak, kita kan baru banget ada buat bawahan skrit rok kayak gitu terus jeans itu paling kalau misalnya biar mereka menarik, biar bisa mereka melihat modelnya secara detail tuh paling kalo gak aku <i>try on</i> di

	diri aku, ataupun di manekin, dan kalau misalkan masih kurang jelas aku ambil produk yang beda warna, atau beda motif untuk diperlihatkan lebih ke di kamera, paling kaya gitu
Peneliti: Karinna	Oke-oke nah kak dari jawaban kakak yang tadi berarti kalau misalnya dari pakaian bisa di <i>try on</i> juga langsung sama <i>host live</i> -nya.
Shafa	Iya betul
Peneliti: Karinna	Apakah ada tema khusus nih kak tiap harinya kayak misalnya tema hari ini temanya harus kayak gini, kayak gini apakah mengalir saja selama kakak <i>live</i> .
Shafa	Kalau sekarang kita udah ada tema per harinya tuh kita beda-beda contohnya misalkan ada <i>daily</i> buat <i>outfit</i> buat ngantor, kayak misalnya buat hari seninnya kayak gitu seterusnya kayak ada cardigan <i>lover</i> terus ada <i>outfit</i> pantai kayak gitu, sekarang kita ada tema-tema kayak gitu kakak.
Peneliti: Karinna	Berarti untuk tema-tema khusus ini per hari kah atau per sesi juga kah kak atau bagaimana tuh.
Shafa	Paling kalau saat ini sejauh ini temanya masih per hari sih kak belum per sesi.
Peneliti: Karinna	Pertanyaan selanjutnya nih kak, bagaimana pengaturan ekspresi kak Shafa nih dari mulai muka, atau suara kak Shafa saat ada <i>flash sale</i> atau momen ramai gitu, dan bagaimana kakak menjaga energi kakak nih

	selama sesi <i>live</i> berlangsung misalnya dari 3-4 jam atau mungkin 1 sesi <i>live</i> atau bahkan 2 sesi <i>live</i> itu gimana nih kakak menjaga keseimbangan kakak atau <i>mood</i> nya kakak lah begitu.
Peneliti: Karinna	Paling kalau misalnya aku untuk jaga ekspresi suara kaya gitu kita tuh banyakin topik aja, gak ngebahas yang itu-itu aja jadi kayak misalkan contohnya ada produk <i>jenny</i> nih dia kan produknya apa salah satu <i>best seller</i> nah terus kan ada warna-warna nya itu kan masih bisa dibahas terus bisa di <i>mix and match</i> nih sama bawahannya cocoknya sama apa pake apa terus biar ga bosan-bosan kaya gitu untuk ngejaga ekspresi muka kita biar gak bosan terus ekspresi kita kan harus selalu senyum dan apa ramah jadi kita harus banyakin topik-topik aja kayak semuanya, kayak hal-hal kecil juga harus dijaga kaya gitu sih biar kitanya tuh makin ada energi dan ada semangat juga gitu apalagi kalau misalnya si audiensnya juga banyak yang jawab-jawab yang lebih memperpanjang topik itu berarti lebih seru sih jadi gaakan kerasa gitu selama 3 atau 4 jam, 1 sesi atau 2 sesi livenya.

Shafa	Betul banget nih kak, nah mungkin dari sisi lain ya kak, apakah suara yang kakak keluarkan lebih lantang kah atau misalnya ya mengalir juga apa bagaimana tuh kak? Shafa: Kalau untuk suara kayaknya sih mengalir yah kayak misalnya dari awal kita ada semangat-semangat pasti kan kita ada selama 4 jam ga mungkin semangat terus pasti ada kayak apa ya.
Peneliti: Karinna	<i>Break up</i> kali ya
Shafa	Iya betul, jadi ga selalu lantang sih itu ma segimana alurnya aja yang penting suaranya jelas, dan kedenger aja sama audiensnya.
Peneliti: Karinna	Oke untuk pertanyaan selanjutnya kan di <i>live</i> itu komentar kadang berjalan dengan cepat ya kak, kalau misalnya lagi rame, nah gimana caranya kak Shafa memfilter dan membaca komentar yang penting atau misalnya yang lagi nanya nanyain produk nih kakak, apakah kakak juga inget gitu sama si pelanggan setia dari pelanggan sebelumnya dan bagaimana caranya kakak mengingat itu gitu.
Shafa	Kalau untuk komenan kaya gitu pertama kalau misalkan lagi rame pasti aku jawabinnya segimana mereka yang masuk dari awal kayak misalkan aku

	selalu berurutan ngejawabin komenan yang paling awal dulu, terus kalau misalkan ada di bawah terus topikny masih yang sama, terus aku dipanggil aja sama usernamenya, misalkan kakak bunga sama kakak karin, ini ya misalkan ldnya tuh segini sampe segini terus aku jawab lagi aja ke yang bawah-bawahnya biar apa, biar sesuai ajalah urutan-urutannya yang masuk ke live aku, komentarnya.
Peneliti: Karinna	Oke oke jadi sesuai komentar urutan pertama mungkin kali ya kak.
Shafa	Iya betul
Peneliti: Karinna	Kakak untuk si apa si namanya tuh pelanggan setia nih, kakak biasanya inget ga sih sama pelanggan setia kakak, misalnya dia suka join nih kak atau misalnya dia suka <i>checkout</i> dari payubgt nih apa kakak kadang suka inget atau misalnya kakak lupa gitu aja atau kadang penonton yang ngingetin kakak apa gimana tuh kak.
Shafa	Pasti inget ya kalau misalkan dianya sering join gitu di sesi <i>live</i> kita gitu, pasti inget sih dia pasti suka ngomong juga “ kak aku udah <i>check out</i> yang waktu itu <i>live</i>-nya sama kakak dan lain-lain itu pasti inget sih sama <i>username</i> juga aku paati inget kalau dia tuh yang

	pernah <i>repeat</i> order gitu di payu kaya gitu.
Peneliti: Karinna	Oke oke, nah nih kak ya dalam konteks kolaborasi, kalau misalnya kakak lagi <i>live</i> bareng misalnya sama <i>host live</i> kesiya nih kak apakah gaya bicara kakak berubah atau misalnya jadi lebih dominan ramah, atau jadi dominan kakak lebih perhatian atau lebih santai atau gimana nih kakak caranya berkomunikasi kalau lagi <i>live</i> berdua.
Shafa	Kalau misalnya kita lagi <i>collab</i> gitu tentunya kita jadi lebih banyak topik ya jadi kayak misalkan seiring berjalannya waktu kita tuh waktunya tuh kayak ngobrol-ngobrol aja gitu jadi apa ya namanya kayak kita ada bagian-bagian buat kayak, bagian shafa ngomong terus keisya jawab gitu ataupun sebaliknya kayak gitu.
Peneliti: Karinna	Jadi Komunikasinya juga lebih santai ya kak.
Shafa	Iya lebih santai komunikasinya
Peneliti: Karinna	Nah untuk pertanyaan selanjutnya nih kak apa yang kakak lakukan jika misalnya ada audiens yang <i>complaint</i> atau memberi komentar <i>negative</i> apa

	yang pertama kak shafa lakukan, dan gimana kak shafa mengatasi itu?
Shafa	Paling kalau untuk komentar <i>negative</i> atau <i>complaint</i> pasti selalu ada dan gak terlalu banyak pada saat itu dan paling kalau saat komplain tuh kita dari <i>customer</i> yang beda banyaknya tuh salah warna ataupun mereka tidak sesuai ekspektasi kayak gitu, itu berarti ya kita terimain aja karena kan gak mungkin semua komplain itu sama. Karinna: Terus mungkin kadang <i>host live</i> biasanya <i>chat</i> admin gitu gak sih kak.
Shafa	Iya paling langsung kalau ada <i>complaint</i> kayak gitu kayak kapan dikirim dan lain-lain kita langsung <i>screenshot</i> dan kita langsung <i>follow up</i> aja ke bagian admin untuk segera dikasih saran atau apa ya ke mereka nya biar ngerasa dibantu sama kita sebagai <i>host live</i>. Kita lanjut lagi ke pertanyaan selanjutnya, apakah ya kak sebelum atau awal menjadi <i>host live</i> adakah standar komunikasi dari kak lutfi atau informasinya di payubgt ini.
Shafa	Ada sih ada kita sebelum <i>live</i> ya sebelum <i>live</i> kita tuh ada kayak dikasih tau dulu lah arahannya bicara kayak

	gimana terus komunikasinya kayak gimana sama nada suaranya juga gimana kita tuh ga harus yang kayak <i>template-template</i> aja kayak gitu.
Peneliti: Karinna	Berati mungkin dari <i>host live</i> sendiri ada ciri khasnya masing-masing.
Shafa	Ciri khas masing masih ada kalo untuk <i>host live</i> , paling meskipun si <i>template</i> nya sama tapi untuk cara pembawaanya pasti beda-beda untuk sejauh ini.
Peneliti: Karinna	Pasti ada arahan dari atasan ya, mungkin dari dekade waktu ke waktu komunikasi tuh gak selalu <i>stuck</i> disitu mungkin ya kak.
Peneliti: Karinna	Nah untuk pertanyaan selanjutnya nih kak gimana nih kak shafa melihan pandangan <i>host live</i> lain atau <i>host live</i> keisya kakak gimana nih ngeliat cara sia berkomunikasi atau berinterkasi lagaung sama audiens secara <i>live streaming</i> di akun tiktok payubgt <i>official</i> ini.
Shafa	Kalau aku lagi liat keisya lagi <i>live</i> itu bisa dibilang lemah lembut bisa dibilang dia tuh apa ya ramah juga ya lemah lembut aja gitu gaada lain-lainnya.

Peneliti:	Lemah lembut tuh berarti artinya dia memang pembawaannya santai gitu ya ramah juga, jadi pembawaannya lebih <i>relaxe</i> juga mungkin ya kak ya.
	Peneliti: Nah untuk pertanyaan terakhir nih ka ya, menurut kak Shafa dari 3 hal tadi cara komunikasi kak Shafa sendiri atau mungkin keisya dari <i>ekspresif</i> atau misalnya perhatian dari keramahan gitu ya apa nih yang menjadi tantangan yang paling susah dilakukan komunikasinya itu dari ketiga itu ya kak, ramah, perhatian atau mungkin <i>ekspresif</i> itu lebih kayak gimana gitu kak apa sama aja gitu?.
Shafa	Kalau untuk susah sih enggak ya, ramah, <i>ekspresif</i> perhatian ituma seiring berjalannya waktu aja sih kak bener tadi kata karin, mengalir aja kalau susah sih enggak karena kita juga udah lumayan lama di payu jadi udah biasa juga dari <i>customer-customer</i> nya jadi yaudah mengalir aja.
	Berati sejauh ini kak Shafa gimana nih kerjanya di payubgtofficial menjadi <i>host live</i> apakah kakak merasakan kenyamanan, ketika berkomunikasi langsung sama audiens secara <i>online</i> mungkin secara <i>streaming</i> gitu, apakah kakak ada merasa kenyamanan apa ya

	sudah mungkin live itu gitu gitu aja apa gimana gitu.
Peneliti: Karinna	Kalau sejauh ini aku nyaman aja sih kayak berinteraksi sama komunikasi sama audiens sama <i>customer streaming</i> tuh secara tisak langsung tuh kita tuh masih nyambung gitu kayak gak kayak flat-flat gitu aja, kita masih nyambung-nyambung aja dan uang nyamannya juga partner-partner <i>host live</i> lain juga kita seru-seru aja itu yang buat nyaman juga.

Lampiran 7 Transkrip Wawancara Informan dengan Keisya Andyra Fatihah.

Peneliti: Karinna	Hallo keisya gimana kabarnya
Keisya	Hallo baik allhamdullilah
Peneliti: Karinna	Sekarang tuh aku lagi penelitian, jadi aku mau wawancara lah gimana nih kamu selama jadi <i>host live</i> disini gitu ya, apakah ada suka atau dukanya dari pertanyaan yang aku ajuin nanti gitu ya, atau kita langsung aja ke pertanyaan pertama ya eum
Peneliti: Karinna	Sudah berapa lama kak keisya ini menjadi <i>host live</i> di payubgtofficial, dan apa tantangan terbesar kak keisya ini di awal- awal menjadi <i>host</i> ?
Keisya	Aku tuh jadi <i>host live</i> dipayubgtofficial udah 1 tahun setengah dan tantangan terbesar di awal-awal tuh ngapalin ukuran sama produk dan juga interaksinya masih agak kaku gitu biasanya, kalau awal-awal kayak gitu aja sih.

Peneliti: Karinna	Jadi penyesuaian nya masih ini ya, menyesuaikan sama kondisi juga ya.
Keisya	Heem masih menyesuaikan saja.
Peneliti: Karinna	Tapi <i>so far</i> selama ini gimana nih dengan waktu yang cukup lama 1 tahun lebih itu betah gak nih ada di payu gitu?
Keisya	Betah banget betah.
Peneliti: Karinna	Ya di jalanin lah ya
Keisya:	Di jalanin hee.
Peneliti: Karinna	Ya okey berarti untuk produk produk sekarang udah pada hafal lah ya.
Keisya:	Iya sudah
Peneliti: Karinna	Yang kedua nih pertanyaan kedua bagaimana persiapan kak keisya sebelum memulai sesi live apakah ada panduan atau aturan khususnya gitu sebelum kakak mulai <i>live</i> .
	Buat aturan khusus sih kayanya gak ada ya sebenarnya, paling itu kerapihan ya yang pasti kerapihan terus sama <i>mix and match</i> bajunya sama mempersiapkan <i>mood</i> nya juga biasanya, kalau misalnya lagi agak kurang mood , tarik nafas dulu ya, kayak gitu aja.
Peneliti: Karinna	Ya lebih <i>relaxe</i> lah ya
Keisya:	Iya biar lebih <i>relaxe</i> aja biar ga terbawa ke live nanti.
Peneliti Karinna:	Betul-betul, nah untuk kayak apa ya kayak <i>styling</i> gitulah kalau misalkan dari rambut atau makeup itu dari kak keisya sendiri apa gimana tuh kak?

Keisya:	Iya kita sendiri dari mulai makeup, <i>styeling</i> rambut semuanya sendiri yang dari payubgtnya itu di outfitnya aja sih.
Peneliti: Karinna	Outfit aja ya berarti hijab non hijab pun kita nyiapin sendiri lah ya untuk dari itunya.
Keisya	Betul iya
Peneliti: Karinna	Nah untuk pertanyaan ke 4 nih produk kita kan <i>knitwear</i> nih ada rok juga jeans juga mungkin yang terbarunya ya, terus jadikan harus diperlihatkan gitu teksturnya misalnya soal stok, ukuran atau harga nah bagaimana cara kak keisya menuunjukkan produk agar kelihatan menarik dikamera gitu tanpa terlihat kaku.
Keisya	Tanpa terlihat kaku, kalau misalnya dari baju, ataupun celana ataupun roknya sendiri itu biasanya langsung aja di <i>mix and match</i> atau biasanya langsung aja dijelasin, detail ukuran panjang, lebar, tekstur paling kita nambahin itu kayak kenyamanannya kayak gimana jadi biar ga terlalu kaku gitu kan ya, kita tambahin kenyamanan saat dipakainya.
Peneliti: Karinna	Apa dari situ si audiens tuh biasanya suka nanya gak, kalau misalnya tinggi badan kakaknya berapa nih kakak yang <i>host live</i> nya atau kayak nyamainlah gitu biar ada perbandingan atau kakak jelasin sesuai yang ada dikatalog ini tinggi badan buat segini, ld segini begitu.
Keisya	Biasanya kita matok dari LD sama tinggi badan emang, emang suka ada yang nanya jugakan , tinggi badan kakaknya berapa berat badannya berapa,kita jawab sejujur-jujurnya dan

	kita biasanya menekan karena misalnya kita udah pernah berat badan segitu, tinggi segitu atau misalnya kita pernah melihat orang dengan tinggi badan segitu dan berat badan segitu pakai baju payubgt itu cukup jadi kita udah pastiin gitu udah makesure ke dia ke customer nya tuh kalau misalnya udah pasti cukup kayak gitu. Karinna: Mungkin itu jadi gambaran juga buat audiensnya.
Peneliti: Karinna	Mungkin itu jadi gambaran juga buat audiensnya.
Keisya	Iya buat gambaran
Peneliti : Karinna	Nah untuk yang ke lima nih kak bagaimana pengaturan ekspresi muka kakak dan suara kak kesiya saat ada <i>flash sale</i> atau momen ramai gitu ya, bagaimana kakak menjaga energi juga atau semangat kakak selama sesi <i>live</i> berlangsung lama 3/4 jam atau kurang lebihnya 1 sesi live ya.
	Pengaturan ekspresi muka biasanya ngalir aja sih gada yang dibuat buat segimananya, kalau untuk ngejaga stamina sama selama 4jam gitu, biasanya kita harus sedia air putih juga, minuman manis juga ataupun kayak cemilan cemilan yang sedikit sedikit gitu ya jadi biar ada asupan gula juga biar kitanya juga tetep semangat, iya kayak gitu, biasanya nanti juga ekspresi itu ngikutin kalau misalnya kitanya ada semangat kayak gitu,
Peneliti: Karinna	Jadi sekaligus menjaga keberlangsungan <i>mood</i> kita selama <i>live</i> gitu ya.
Keisya	Iya betul

Peneliti: Karinna	Yang ke 6 nih kak Keisya, kan di <i>live</i> itu komentar berjalan sangat cepat ya kadang kalau lagi ramai, nah bagaimana cara kak Keisya memfilter dan membaca komentar penting yang menanyakan produk, pernahkan kak Keisya ini mengingat pelanggan dari <i>live</i> sebelumnya, dan bagaimana caranya itu?, misalnya ada penonton setia, kak Keisya gimana caranya nginget kalau dia tuh selalu nonton selalu checkout atau bagaimana?.
Keisya	Nah biasanya karena komentar tuh banyak yah, biasanya aku baca cepet di dalam hati, nah kalau misalnya yang aneh atau misalnya ga penting itu kayak yaudah didiemin aja, kalau misalnya ada yang nanya produk, itu pasti aku baca langsung gitu pake suara aku baca, terus aku ulang ulang terus namanya nama yang komen nama yang beli diulang ulang kayak kan biasanya kita manggilnya kakak sayang doang, kakak A sayang jadi ditambahin namanya jadi kita lebih ingat lagi sama dia nanti pada saat dia join lagi atau misalnya beli lagi kita udah tau dan kita ga bakal aneh sama nama itu.
Peneliti: Karinna	Jadi bakal selalu ingat lah ya, pada penonton setia atau apa audiens yang emang setia sama produk payu mungkin ya kurang lebih nya.
Peneliti: Karinna	Nah untuk pertanyaan tujuh nih kak Keisya, konteks kolaborasinya kalau misalnya kak Keisya <i>live</i> bareng nih sama <i>host live</i> lain, apakah gaya bicara kakak itu berubah atau jadi lebih dominan atau lebih santai gitu dan itu tektokan nya gimana tuh kak kalau

	misalnya lagi berdua sama <i>host live</i> lain.
Keisya	Lebih santai sih, lebih santai dan kita biar gak adu mulut gitu ya, kita biasanya gantian aja sih gantian jadi biar ga terlalu rame juga suaranya ga bertabrakan jadi lebih santai lebih bergantian aja
Peneliti: Karinna	Okey lebih ngalir juga lah ya.
Keisya:	Iya biar ngalir juga
Peneliti: Karinna	Nah untuk pertanyaan ke 8 nih apa yang anda lakukan yang kak Keisya lakukan jika ada penonton yang komplain atau memberi komentar negative kadang kan emang suka ada ya nih kak, nah itu gimana cara kak Keisya mengatasinya saat <i>live</i> langsung begitu.
Keisya	Biasanya yang pasti aku liat dulu komennya itu emang konteksnya emang betul salah dari kita atau kayak gimana, kalau misalnya emang konteksnya itu salah dari kitanya atau dari tim selain <i>host live</i> , aku sampain ke atasan buat ditindak lanjuti dan yang pasti minta maaf juga, salah ga salah pun harus minta maaf terus bilang kalau kita pasti bakalan nyampein komplain itu ke atasan ke yang lebih berwenang kayak gitu nah, terus kalau misalnya yang komentar <i>negative</i> yang diluar konteks nih, misalnya kayak ngehujat atau komen komen gajelas kayak gitu ya mungkin lebih didiemin aja ataupun diblok saja.
Peneliti: Karinna	Nah berarti kalau misalnya ada komentar <i>negative</i> nih, aku tanya aja kalau misalnya kakak sendiri moodnya gimana nih kalau misalnya tadi ada

	komentar <i>negative</i> kan kakak langsung diem nih, apakah selama sesi <i>live</i> berlangsung itu kakak yaudahlah moodnya karena ada yang komen <i>negative</i> jadi terus gak berubah gitu <i>mood</i> kita tuh jadi jelek lah ya istilahnya apa ya udah karena kita harus bagus kita tetep gimana begitu.
Keisya	Kalau misalnya kerja di kita sebenarnya hitungannya <i>entertaint</i> juga kan ya komunikasi sama orang lain mau ga mau harus terlihat baik, sopan dan <i>mood</i> nya bagus jadi ya gimana pun caranya tetep harus semangat lagi, kayak gitu mungkin cara bisa itu balik lagi kayak tadi tarik nafas dulu diem dulu atau mungkin dijeda dulu kalau misalnya udah <i>cheos</i> banget atau misalnya minum dulu atau makan yang manis dulu sekitar beberapa menit.
Peneliti: Karinna	Okey kek kaya begitu ya kak.
Keisya	Nah ini untuk yang ke 9 nih kak dari tiga hal tadi gaya komunikasi kakak sendiri nih, dari ramah, atau <i>expresive</i> atau perhatian mana sih yang menurut kakak paling susah dilakukan saat live itu dan kenapa gitu?. Keisya: Paling susah dilakukan saat live ya eum, *bingung... perhatian mungkin ya.
Peneliti: Karinna	Perhatian kenapa itu kak?
Keisya	Ya karena kalau <i>ekxpressive</i> udah biasa, kalau perhatian kadang kita juga mau perhatiannya tuh lebih ke arah mana kadang kan customer juga gak minta lebih lanjut kadang kan cuman, kayak spill produk ini minta tolong produk ini udah kan cuman sampai situ aja , kecuali kalau misalnya ada customer yang kak aku butuh ini buat ini, nah itu

	kan kita bisa lebih perhatian lagi ya kan, kalau misalnya enggak kan kita pun bingung mau perhatian apa
Peneliti: Karinna	Berarti mengikuti alur juga ya, alur komentar
Keisya	Iya betul
Peneliti: Karinna	Nah mungkin un.tuk yang terakhir nih kak pertanyaan dari aku perbandingan kakak sama host live shafa nih kan kita ada 2 <i>host live</i> ya kakak sama shafa nah gimana cara dia berkomunikasi kalau kakak lihat gitu dia cara berkomunikasi selama live mungkin yang kakak liat aja dari bahasanya gaya komunikasinya itu gimana dari pandangannya kakak aja gitu
Keisya	Ini menurut aku aja ya pandangan aku pribadi, kalau misalnya Shafa itu ngomongnya kayak lebih cepet, terus apalagi ya, sebenarnya so far pasti sama sama aja ya karena kan kita juga <i>dibriefingnya</i> sama atasan sama kaya gitu gitu aja paling perbedaannya itu di kecepatan ngomongnya gitu, sama apa ya.
Peneliti: Karinna	Kalau dari <i>expresive</i> wajah, nih atau apa gitu dari mimik wajah, <i>gesture</i> tubuh, itu gimana nih kak Shafa.
Keisya	Kayaknya sama sama aja sih ya itu aja paling, kecepatan bicaranya aja paling itu saja.
Peneliti: Karinna	Bedanya dari situ mungkin kalo ya.
Keisya	Iya dari situ aja sih yang aku tahu.
Peneliti: Karinna	Okey makasih ya kak keisya sebelumnya ya.
Keisya	Iya sama-sama

Peneliti; Karinna	Semoga kedepannya kakak selama <i>live</i> itu selalu dengan <i>mood</i> yang <i>happy</i> , jadi pembawannya bakal lebih <i>expresive</i> , ramah atau perhatian lagi.
Keisya	Amiin.

Lampiran 8 Transkrip Wawancara Informan dengan Fahma Khoerunisa.

Peneliti: Karinna	Boleh perkenalkan diri kakak, dan sudah berapa lama kak Fahma menjadi <i>host live streaming</i> dan di <i>brand</i> /akun apa kakak biasa membawakan <i>live</i> ?
Fahma	Sudah berapa lama saya menjadi <i>host live streaming</i> ? Kurang lebih saya sudah jadi <i>host live streaming</i> ini selama 3 tahunan ya, Kak, ya. Awalnya di tahun 2024 sampai dengan sekarang.
Peneliti: Karinna	Brand kakak ini bergerak di bidang apa? Apakah fokus juga pada produk <i>knitwear/fashion</i> sejenis dengan PAYU BGT?.
Fahma	Nah, <i>brand</i> apa saja yang saya bawakan di <i>live</i> ? Macam-macam ya, Kak. Dulu itu awal saya nge-live itu produknya itu produk rumah tangga dari bahan plastik, perabotan plastik gitu. Terus saya juga pernah jadi <i>host live</i> di Shopee juga, itu produknya produk berbagai macam jenis sabun keperluan rumah tangga. Ada sabun cuci piring, ada sabun mencuci, pembersih ruangan, toilet, dan banyak-banyak, dan banyak lainnya gitu. Nama akunnya itu dulu ERZ Clean. Kemudian saya juga pernah jadi <i>host live streaming</i> Ina Cookies. Kemudian untuk saat ini saya menjadi <i>host live</i> di TikTok ya, Kak, ya. Nama akunnya itu nama akunnya itu Mamang iPad, Kak. Gitu. Lanjut ke pertanyaan dua. Jadi

	Mamang iPad ini itu adalah <i>brand</i> yang bergerak di bidang elektronik, khususnya dari <i>brand Apple</i>. Gitu. Produk-produk yang biasa saya pasarkan ini biasanya ada <i>iPad</i>, ada <i>MacBook</i> juga, terus ada juga sih laptop Windows kayak mereknya merek Asus, merek HP, dan lain-lain. Kayak gitu
Peneliti: Karinna	Apa latar belakang kakak sebelum menjadi <i>host live</i> (pengalaman sebelumnya, dan alasan memilih profesi ini)?
Fahma	Terus yang nomor tiga nih, ya. Latar belakang saya sebelum menjadi <i>host live</i>, kenapa saya memilih profesi ini? Karena untuk latar belakang kan saya itu dulu itu masih jadi dulu sampai sekarang kan masih jadi mahasiswa gitu, Kak. Saya mencari pekerjaan yang memang fleksibel, yang bisa saya kerjakan keduanya. Saya tidak tidak apa namanya? Tidak meninggalkan kewajiban sebagai mahasiswa, tapi saya ingin mencari mencari uang saku tambahan gitulah dari luar. Dan menjadi <i>host live</i> ini menurut saya cukup fleksibel gitu, ya. Masuknya mungkin bisa <i>freelance</i> juga, dalam seminggu itu saya bisa masuk 5 hari atau 6 hari, dan juga bisa request gitu ya, Kak, terkait pelaksanaan live-nya. Dan dalam sehari itu mungkin bisa 4 jam sampai 5 jam aja. Nah, di luar kegiatan <i>host live</i>, saya bisa melakukan aktivitas atau kegiatan yang lainnya, Kak. Kayak gitu. Terus menurut saya profesi <i>host live</i> ini salah satu profesi yang memang selinjur juga sama program studi yang saat ini sedang saya tekuni. Kan saya sedang kuliah di

	bidang ilmu komunikasi ya, Kak, ya. Di mana ilmu komunikasi ini tentunya sangat membantu saya gitu, ya, dalam berprofesi sebagai <i>host live</i> . Di mana kemampuan <i>public speaking</i> dan juga negosiasi ini benar-bener sangat membantu saya gitu ya, dalam menekuni profesi ini, Kak. Kayak gitu.
Peneliti: Karinna	Bagaimana persiapan kak Fahma sebelum memulai <i>sesi live</i> ? Apakah ada SOP atau panduan komunikasi dari <i>brand</i> kakak?
Fahma	Terus nomor empat nih, Kak, ya. Persiapan saya sebelum mulai <i>sesi live</i> , ada apakah ada SOP atau panduan komunitas dari <i>brand</i> ? Oke, untuk persiapannya sendiri nih, Kak, ya. Yang pertama ini yang selalu saya saya siapkan sebelum <i>live</i> itu <i>mood</i> ya, Kak, ya. Karena <i>mood</i> itu sangat membawa pengaruh yang sangat besar menurut saya ketika <i>sesi live</i> . Jadi benar-bener ketika kita mau <i>sesi live</i> itu <i>mood</i> itu benar-bener harus baik gitu, ya. Terus tentunya sebelum <i>sesi live</i> juga saya mau menyiapkan alat-alat teknis, mengecek produk-produk, gitu, ya. Saya <i>charger-charger</i> unit gitu, Kak, ya, sebelum saya memulai <i>sesi live</i> itu. Untuk SOP tentu ada, Kak. Di di tempat kerja saat ini SOP-nya tentu ada, ya. Di mana saya ini bekerja 4 jam ya, Kak, ya. 4 jam ini saya diberikan waktu atau kesempatan gitu ya, untuk break selama maksimal 30 menit gitu, Kak. Kenapa saya diberi kesempatan untuk ada break 30 menit? Ini tuh sebagai salah satu cara agar performa <i>live</i> kita itu bisa lebih maksimal gitu. Jadi jangan sampai ketika 4 jam <i>live</i> itu kita malah malah bermain <i>handphone</i> ,

	malah enggak fokus, atau malah ngantuk gitu, ya. Seperti itu, Kak. Untuk strateginya bebas sih. Apakah kita mau <i>break</i> 15 menit sebelum, kemudian ditambah 15 menit di pertengahan, itu gimana strategi kita aja gitu ya, Kak, ya. Terus yang selanjutnya juga buat SOP-nya di tempat kerja saya ini harus memakai identitas. Kami ini biasa memakai ada seragam seragam kerja dan juga ada <i>ID card</i> juga ya, Kak, ya. Kita pakai itu untuk apa? Untuk meningkatkan meningkatkan visualisasi agar lebih baik gitu ya, sehingga nanti ketika kita live itu bisa terlihat lebih profesional gitu, Kak. Seperti itu ya, Kak, ya. Untuk hal-hal yang lainnya, mungkin SOP yang lainnya terkait dalam sistem sistem performa <i>live</i> kita mungkin, ya, terkait hal apa saja yang tidak boleh kita ucapkan, hal apa saja yang tidak boleh kita lakukan itu perlu diperhatikan juga gitu dalam sesi live ya, Kak, ya.
Peneliti: Karinna	Dimensi Friendly: Ketika <i>live</i> dan audiens mulai ramai, apa strategi kak Fahma agar mereka betah dan merasa akrab?, lalu apa bisa berikan contoh bahasa atau sapaan khas yang biasa kakak gunakan agar penonton merasa dekat?, dan Menurut kakak, seberapa penting membangun keakraban dengan audiens dibanding sekadar menjelaskan produk?
Fahma	Untuk nomor lima nih, Kak, ya. Ketika <i>live</i> dan audiens mulai ramai, strategi apa yang saya lakukan agar mereka ini betah dan merasa akrab? Oke, untuk mempertahankan audiens ya, Kak. Nah, untuk mempertahankan audiens



ini, biasanya saat sesi *live* selalu saya tekankan gitu ya, apa sih keunggulan yang ada di brand kami yang tidak ada di *brand-brand* lain? Saya selalu menekankan, contohnya ketika Kakak *live* di sini, Kakak ini bisa nego harga, terus yang pastinya bisa bayar di tempat, karena kebanyakan kebanyakan produk yang harga jutaan itu enggak bisa bayar di tempat tapi di kita bisa bayar di tempat, terus sebagai kepercayaan Kakaknya, kita ada garansi juga, garansinya 30 hari, kayak gitu. Selalu kami tekankan tiga hal itu. Terus bagaimana sih agar si penonton bisa betah dan merasa akrab? Saya ini dalam setiap sesi *live* itu selalu mengada apa sih? Menggunakan kata atau kalimat sapaan yang yang agar bisa orang tuh nyaman gitu, ya. Biasanya sih saya biasa dengan sebutan bestie, Kakak bestie, Kakak sayang, Kakak cinta, atau beb. Nah, dengan pendekatan seperti itu saya rasa orang-orang tuh enjoy gitu ya, Kak, lihat live kita gitu. Bener-bener enggak monoton ataupun terlalu formal. Kayak gitu ya, Kak, ya. Nah, menurut saya membangun keakraban dengan audiens ini, Kak, sangat penting, ya. Sangat penting, kenapa? Karena dengan kita membangun keakraban, yang saya lihat si audiens ini lebih betah gitu ya, untuk nonton *live* kita, kemudian mereka enggak sungkan buat nanya-nanya gitu. Jadi mereka enggak malu atau enggak takut ketika ada sesuatu hal yang mereka enggak enggak mengerti gitu, ya. Dengan kita akrab dengan audiens, mereka itu enggak sungkan meskipun pertanyaannya nyleneh sekalipun gitu ya, terkait pribadi gitu, suka ada aja gitu, Kak, ya. Nah, tentunya

	dibandingkan menjelaskan produk, menjelaskan produk juga penting juga sih, Kak, ya. Kalau misalkan keakraban mah itu salah satu pendekatan, kalau menjelaskan produk juga bagian yang sangat penting menurut saya. Di mana kadang orang juga ada yang belum paham gitu ya, terkait fungsi atau keunggulan dari produk kita gitu. Dibandingkan dengan produk atau brand lain, apa sih yang menjadi keunggulan? Itu juga menurut saya sangat penting disampaikan, Kak
Peneliti: Karinna	Dimensi <i>Animated</i>: Bagaimana cara kak Fahma menunjukkan produk (pakaian/<i>knitwear</i>) agar terlihat menarik di kamera tanpa terlihat kaku?, dan bagaimana pengaturan ekspresi wajah dan intonasi suara kakak saat ada momen ramai seperti <i>flash sale</i>? Lalu bagaimana kakak menjaga energi dan semangat selama sesi <i>live</i> berlangsung lama?
Fahma	Nah, untuk pertanyaan nomor lima nih, ya. Bagaimana pama menunjukkan produk agar terlihat menarik di kamera? Oke. Pengaturan ekspresi wajah, intonasi. Oke ya, Kak, ya. Terkait dengan hal ini, bagaimana saya menunjukkan produk agar terlihat lebih menarik itu berada pada <i>layout</i> studio ya, Kak, ya. Di mana <i>layout</i> studio dari tempat kerja saya menurut saya sudah tertata dengan baik. Ya. Di belakang di belakang saya <i>live</i> gitu ya, terajar terajar terlihat banyak produk-produk yang kami jual. Dengan visual seperti itu, menurut saya akan menjadikan orang-orang tuh lebih tertarik gitu, ya. Dan juga apa, ya? Berhenti untuk

	<i>scrolling</i> gitu, Kak. Ketika melihat live kita, kelihatan tuh banyak produknya, banyak yang dijualnya, orang-orang tuh jadi lebih tertarik kayak gitu, ya. Terus yang selanjutnya nih, Kak. Terkait dengan pengaturan ekspresi wajah dan intonasi suara ini juga sangat penting ya, Kak, ya. Balik lagi ke yang tadi terkait <i>mood</i> gitu, ya. Ini sangat berpengaruh banget, Kak, jujur. Aku juga bisa ngerasain bedanya, ya. Ketika sebelum <i>live</i> enggak <i>mood</i> itu kan kadang suara lesu gitu ya, kadang muka agak bete. Itu si <i>live</i> tuh kadang sepi gitu, ya. Tapi ketika semangat, ceria, terus intonasinya juga kita intonasinya semangat, itu bisa narik audiens juga gitu. Orang-orang juga tertarik buat nonton gitu, Kak, ya. Bagaimana cara saya menjaga energi agar terus semangat selama sesi <i>live</i> itu biasanya saya bawa makanan sih, Kak. Bawa makanan, ketika break sesi <i>live</i> itu saya suka nyemil dulu gitu ya, untuk balikin <i>mood</i>. Kayak gitu sih, Kak, ya
Peneliti: Karinna	Dimensi <i>Attentive</i>: Bagaimana cara kak Fahma memfilter dan membaca komentar penting di tengah banyaknya komentar yang masuk dengan cepat? Apakah pernah kakak mengingat pelanggan dari sesi <i>live</i> sebelumnya?, lalu bagaimana caranya?, dan bagaimana kakak menangani pertanyaan detail dari audiens (ukuran, bahan, harga) agar mereka merasa diprioritaskan?
Fahma	Terus untuk pertanyaan nomor tujuh nih. Bagaimana cara saya memfilter dan membaca komentar penting di tengah banyaknya komentar yang masuk dengan cepat? Nah, ini <i>struggle</i>

juga ya, Kak, ya. Kadang si komenan itu enggak semua orang yang bertanya terkait produk, kadang orang tuh ada yang bercanda gitu ya, ada yang nanya host *live*-nya gitu, kadang ada yang spam-spam enggak jelas. Nah, kalau cara saya sih saya itu biasanya pakai dua device ya, Kak, ya. Selain dari *handphone* yang pakai saya *live*, saya juga pakai *device* yang lain gitu. Nah, saya login juga pakai akun pribadi atau pakai akun lain untuk melihat *live* saya. Biasanya saya pakai tab sih, Kak, ya biar visualnya lebih besar. Saya lihat komentar dari sana gitu. Dan bener-bener saya lihat dengan jeli mana yang memang mereka bertanya terkait produk, mana yang memang mereka cuman seru-seruan aja sih, Kak. Kayak gitu, ya. Oke. Apakah pernah saya mengingat pelanggan dari sesi *live* sebelumnya? Ih, tentu, Kak. Saya sering sih kalau ini. Ketika orang yang sudah *checkout* ya di sesi saya gitu, saya selalu ingat Kak orangnya, ketika dia join di sesi *live* itu saya selalu ingat. Wah, ini orang pernah *checkout* di sini. Saya juga selalu nyapa, Kak. Kalau misalkan orang yang udah *checkout* terus join lagi, suka nyapa nih. Nyapa, gimana terkait produknya, apakah puas atau enggak. Terus kadang saya juga ada ada apa, ya? Ada ajakan kembali gitu, buat dia tuh biar bisa *checkout* lagi, atau misalkan buat dia tuh ngerekomendasiin sama yang lainnya. Dan hal itu berhasil ternyata, Kak. Orang yang udah *checkout* sekali, ketika kita melakukan pendekatan seperti itu, dia tuh bisa *checkout* yang kesekian kalinya bahkan ngerekomendasiin juga tuh ke orang terdekatnya. Kayak gitu sih, Kak, ya.

	Terus yang selanjutnya, bagaimana mm saya menangani pertanyaan detail terkait audiens agar mereka merasa diprioritaskan? Oke, kalau dalam <i>brand</i> saya ini mungkin terkait unit itu mulai dari mulai dari kondisi fisiknya biasanya ya, performanya, kegunaan, fungsinya, harganya, ini banyak sih, Kak, yang biasa ditanyakan gitu, ya. Biasanya juga saya ini menjelaskan selalu detail sih, Kak, kepada audiens. Terus saya juga kadang <i>follow up</i>. Ketika orang misalkan nanyanya cuman, "Kak, apa sih rekomendasi tab buat nugas kuliah?" Nah, dia nanyanya cuman satu tapi saya itu ngejawabnya detail, Kak. Bukan bukan, "Unitnya ini, Kak," bukan itu aja, tapi saya menjelaskan keunggulan-keunggulannya, fitur-fiturnya. Jadi mereka itu lebih paham, lebih yakin, dan tergerak jugalah buat <i>checkout</i> kayak gitu. Terus kalau pertanyaan tuh saya selalu jawab sampai tuntas, Kak. Kan banyak kan pertanyaan. Saya jawab pertanyaan tuh satu-satu sampai dengan selesai, baru saya beralih ke pertanyaan selanjutnya, sehingga pesan yang diterima sama audiens itu enggak setengah-setengah gitu, kak.
Peneliti: Karinna	Kalau <i>live</i> bareng dengan host lain, apakah gaya bicara kak Fahma berubah (lebih dominan/lebih santai)?
Fahma	Lanjut nomor delapan, ya. Oke, kalau misalkan <i>live</i> bareng dengan host lain, ini dalam dalam live saat ini itu saya enggak ada ya metode seperti ini karena saya single. <i>Single host live</i> ya, Kak, ya. Nah, ada aja ada juga sih saya pengalaman <i>live</i> bareng sama <i>host</i> lain. Nah, gaya bicara saya berubah lebih

	dominan atau lebih santai? Lebih santai sih, Kak, kalau misalkan live berdua gitu, ya. Biasanya kalau <i>live</i> berdua dulu itu ketika di Prabot Mart 99 saya yang tampil in-frame dan teman saya jadi <i>co-host</i> di belakang layar gitu, ya. Nah, kan ada yang ngebantu ya, Kak, ya <i>live</i> tuh. Jadi kita bicaranya enggak seorang, terus dia juga bantu ngebaca komentar, sehingga pembawaan saya jadi lebih santai, Kak, karena kebagi tugasnya gitu. Kayak gitu sih, kak.
Peneliti: Karinna	Apa yang kak Fahma lakukan jika ada penonton yang komplain atau memberi komentar negatif?
Fahma	Terus nomor sembilan nih. Apa yang saya lakukan jika ada penonton yang komplain atau memberi komentar negatif? Aduh, ini hal ini banyak banget terjadi, Kak. Banyak banget terjadi, apalagi <i>brand</i> yang saya jual ini <i>brand second</i>, Kak, ya. Nama juga unit <i>second</i> itu buat performa pastinya enggak 100% ya. Biasanya yang saya jual itu antara 80% sampai 90%. Kadang ketika si produknya datang ke customer itu kadang ada yang tiba-tiba si unitnya itu kadang ada yang mati, kadang ada kendala sama baterai, banyak lah, ya. Nah, cara saya jika ada yang komplain di di live gitu, saya selalu tanggapi, Kak. Selalu tanggapi dengan baik. Kadang saya tanya juga, "Kenapa, Kak? Bla bla bla," gitu, ya. Nah, kenapa harus ditanggapi? Karena jangan sampai ketika kita enggak tanggapi, dia terus berkomentar yang negatif gitu, Kak. Hal ini kan akan menun- akan berpengaruh ya terhadap penonton yang lain gitu. Orang-orang tuh malah jadi takut gitu buat <i>checkout</i>

	tuh, ya. Nah, untuk <i>follow up</i> -nya sendiri ketika saya sudah menanggapi komentar dari <i>customer</i> itu, biasa saya arahkan ke admin sih ya, Kak. Terkait dalam kendala teknis dan juga solusinya saya selalu mengarahkan ke admin karena di brand kami itu ada garansi juga gitu ya, Kak, garansi selama 1 bulan
Peneliti: Karinna	Dari tiga hal (ramah, ekspresif, perhatian), menurut kak Fahma mana yang paling susah dilakukan saat <i>live</i> ? Kenapa?
Fahma	Untuk pertanyaan selanjutnya di nomor 10. Dari tiga hal, ramah, ekspresi, perhatian, menurut saya mana yang paling susah dilakukan saat sesi <i>live</i> ? Saat sesi <i>live</i> ya, Kak, ya? Mm menurut saya yang paling susah itu adalah apa, ya? Bagi saya enggak ada yang susah ya, Kak, ya. Tapi jika harus dipilih salah satunya itu mungkin untuk menarik perhatian deh, Kak. Untuk menarik perhatian memang ini cukup sulit ya, Kak, apalagi untuk mempertahankan audiens. Kadang orang tuh yang datang cuma nongol aja terus dia left gitu, ya. Hal ini menjadi salah satu PR juga sih bagi saya untuk menarik perhatian audiens. Kadang saya udah ramah, ekspresif, intonasi suara udah bagus gitu ya, visual udah bagus, tapi untuk menarik perhatian audiens itu cukup sulit sih, Kak, ya. Seperti itu.
Peneliti: Karinna	Menurut pengalaman kak Fahma, gaya komunikasi seperti apa yang paling efektif mendorong audiens untuk membeli produk?

Fahma	Oke, terkait nomor 11 ya, Kak, tambahan. Kalau dari segi gaya komunikasi yang menurut saya paling efektif itu adalah komunikasi yang ramah dan terbuka ya, Kak, ya. Kenapa? Karena dengan menciptakan suasana yang santai gitu ya, tadi akrab sama <i>customer</i>, gitu ya, penonton tuh betah berlama-lama gitu buat ada di ruang <i>live</i>. Ketika dia udah enggak sungkan sama kita, terus dia itu menyampaikan apa yang dia cari, apa yang dia mau, kita juga bisa merekomendasikan. Dengan hal itu tentunya peluang untuk orang bisa checkout di <i>live</i> kita itu peluangnya cukup besar gitu, Kak.
-------	--

Lampiran 9 Foto Dokumentasi Wawancara

Informan Lutfhi Irobi



Informan Shafa



Informan Keisya



Informan Fahma

