

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Bab ini penulis akan memaparkan hasil penelitian selama penulis melakukan selama melakukan penelitian di Toko Bintang Marwa, Oesapa, Kupang.

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Pada sub Ini penulis akan menjelaskan tentang deskripsi tentang objek yang penulis pilih untuk melakukan penelitian.

4.1.1 Deskripsi live streaming tiktok @Toko Bintang Marwa

Toko Bintang Marwa adalah sebuah bisnis yang didirikan oleh Mohamad Sharil Ramadhan sekaligus menjadi manager dari toko ini. Toko ini pertama kali didirikan pada tahun 2016 dikelola oleh Sharil Ramadan bersama ayahnya yang bernama bapak Hen. Dengan pelanggan yang masih kurang maka toko ini terus membuat banyak inovasi-inovasi untuk menarik pelanggan dengan menggunakan media sosial pada waktu itu untuk mempromosikan Toko Ini adalah *facebook*. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju maka Toko Bintang Marwa mulai menggunakan aplikasi tiktok untuk mempromosikan produk-produk yang ada pada Toko ini yang di mulai sejak 2022. Dalam aplikasi tiktok ini terdapat banyak fitur salah satunya adalah fitur *live streaming*.

Live streaming merupakan suatu proses mengirim video dan audio secara langsung melalui internet. Dikarenakan zaman sekarang tiktok sedang trend maka Toko Bintang Marwa menggunakan live streaming ditiktok yang dimulai sejak

tahun 2023 dengan aktivitas live streaming sehari 2 kali live streaming antara siang dan malam dengan durasi waktu 1 jam. Aktivitas live streaming ini sudah sangat memberikan keuntungan karena banyak yang mengenal Toko ini dan juga meningkatkan penjualan. Saat ini Akun tiktok @Toko Bintang Marwa sudah memiliki 14 ribu pengikut. Selain dibuat untuk tujuan pemasaran menurut owner Toko Bintang Marwa aplikasi ini sangat efektif karena sekarang ini banyak orang yang menggunakan tiktok. Selain menggunakan tiktok live streaming Toko Bintang Marwa juga memiliki beberapa akun media sosial seperti facebook dan instagram. ketika live streaming Toko ini mempromosikan banyak produk yakni pakaian anak-anak samapi orang dewasa, Baju, celana , dress, jam tangan, parfum. Sehingga dari live streaming ini penulis ingin mengetahui bagaimana pemanfaatan live streaming tiktok sebagai media pemasaran untuk menarik *customers*.

Gambar 4.1 Tangkap Layar Profil Akun Tiktok @Toko Bintang Marwa Kupang



(Sumber : Screenhot penulis 2024)

4.1.2 Visi Dan Misi Toko Bintang Marwa

A. Visi Toko Bintang Marwa

Menjadi sebuah bisnis yang menyediakan pakaian dan aksesoris yang berkualitas tinggi dengan harga yang murah.

B. Misi Toko Bintang Marwa.

1. Menjadi bisnis online yang unggul bagi pelanggan
2. Memberikan pelayanan dan menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi karyawan
3. Mementingkan kualitas produk yang terbaik namun memiliki harga murah
4. Meningkatkan produk-produk yang berkualitas sesuai dengan tuntutan zaman

4.1.3 Logo Toko Bintang Marwa Kupang

Gambar 4.2

Logo Toko Bintang Marwa Kupang



(Sumber: Bintang Marwa Kupang, 2024)

Keterangan

- a. Warna kuning pada logo Toko Bintang Marwa Kupang mengartikan keceriaan dan kegembiraan bagi para pelanggan untuk berbelanja
- b. Gambar seorang perempuan gambar ini mengartikan bahwa seorang perempuan yang sedang menampilkan *fashion*.
- c. Nama toko ini diambil dari nama dari keluarga.

4.1.4 Telaah Informan

Informan yang dipilih pada penelitian ini berjumlah delapan (8) orang sebagai narasumber yang akan diwawancarakan mengenai pemanfaatan *live streaming tiktok* sebagai media pemasaran (studi kasus pada akun tiktok @Toko Bintang Marwa Kupang. Delapan narasumber tersebut diantaranya manager toko bintang marwa Kupan, 2 orang Karyawan Toko Bintang Marwa Kupang, 5 orang *customers*.

Tabel 4.1

Data Informan Penelitian

No	Nama Infroman	Status	Jenis Kelamin	Umur
1	Fajar Ahmad	Manager	Laki-laki	30 tahun
2	Saiful Rahmad	Penanggung jawab tiktok	Laki-laki	32 tahun
3	Santi	Host tiktok	Perempuan	27 tahun
4	Yamres Amakay	Customers	Laki-laki	25 tahun
5	Maria Elisabeth Nahas	Customers	Perempuan	31 tahun

6	Abdul Rahman	Customers	Laki-laki	30 tahun
7	Preti Sintia	Customers	Perempuan	18 Tahun
8	Mariana Bhira	Customers	Perempuan	45 tahun

(sumber: Olahan penulis,2024)

Kedelapan informan diatas terdiri dari managar toko, host tiktok, penangungjawab tiktok dan juga kelima customers yang sering nonton live streaming di Toko Bintang Marwa ini. Dari kedelapan informan yang telah digambarkan dalam bentuk tabel di atas, maka peneliti dapat menjelaskan dan menelaah latar belakang dari masing-masing informan sebagai berikut:

Keterangan informan

1. Fajar Ahmad : Informan merupakan pendiri Toko Bintang Marwa hingga sekarang masih mmenjadi managernya. Dan telah membuat toko ini agar semakin dikenal oleh banyak orang.
2. Saiful Radmad : informan ini merupakan penangung jawab semua media sosial yang ada di Toko Bintang Marwa ini. Informan ini bertugas untuk mengontrol semua media sosial dan memberikan idea atau konsep untuk konten selanjutnya.
3. Santi : informan ini bertugas menjadi host dari live streaming di tiktok dan mengurus semua pesanan customers hingga pesanan sampai pada pemiliknya. Selain itu, bekerja sama dengan penangungjawab media sosial untuk membuat konten-konten yang akan promosikan di akun media sosial yang di miliki.

4. Yamres amakay: informan ini merupakan mahasiswa yang sering menonton live streaming tiktok Toko Bintang Marwa dan membeli barang yang dipromosikan pada live tersebut.
5. Maria Elisabeth Nahas: informan ini merupakan *customers* yang berasal dari Kefamenanu yang sering berbelanja dengan yang banyak dalam sekali membeli maka dari itu ia menjadi pelanggan tetap Toko Bintang Marwa.
6. Abdul Rahman : informan ini merupakan informan yang berasal dari Kupang ia bersama istrinya sering menonton live streaming Toko Bintang Marwa dan sering membeli barang melalui live ini.
7. Preti Sintia : informan ini merupakan seorang mahasiswa yang setelah menonton live streaming langsung mengunjungi toko untuk membeli secara langsung.
8. Maris Veronika Bhira Wea Wona; informan ini merupakan seorang ibu yang tinggal di Nagekeo dan merupakan *customers* yang berbelanja pada Toko Bintang Marwa.

4.2 Hasil Penelitian

Pada Penelitian ini, peneliti memberikan ruang lingkup penelitian pada konsep AISAS yang Point-pointnya dijadikan indikator penelitian. Selama masa penelitian tersebut penulis melakukan wawancara secara langsung maupun melalui via whatsAps dengan kedelapan informan yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap delapan (8) orang informan terdapat beberapa

jawaban dari informan mengenai pemanfaatan *live streaming* tiktok sebagai media pemasaran. Motif-motif tersebut terdapat pada indikator yang diteliti dalam penelitian ini, Penulis membagi pemaparan hasil wawancara berdasarkan indikator. Setiap indikator, penulis memberikan beberapa pertanyaan sebagai berikut : Sejalan dengan hal tersebut, maka peneliti memaparkan tentang fakat lapangan, baik dari hasil wawancara dan observasi mengenai aktivitas pemanfaatan *live streaming* tiktok sebagai media pemasaran pada akun tiktok @Toko Bintang Marwa Kupang.

Peneliti melakukan wawancara kepada ke delampan informan berdasarkan indikator-indikator penelitian. Dengan mengajukan beberapa pertanyaan, pertanyaan-pertanyaan tersebut penulis susun berdasrkan indikator yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun pertanyaannya sebagai berikut

- a. Bagaimana Toko Bintang Marwa meningkatkan perhatian *customers*?
- b. Bagaimana Toko Bintang Marwa meningkatkan minat *customers* pada produk yang di promosikan melalui *live streaming* tersebut?
- c. Bagaimana Toko Bintang Marwa Meningkatkan rasa ingin tahu untuk mencari tahu tentang produk yang diinginkan?
- d. Bagaimana tindakan yang dilakukan *customers* yang setelah mengetahui produk tersebut?
- e. Bagaimana tanggapan *customers* terhadap produk yang dibeli oleh *customers*?

A. Attention

Merupakan tahap untuk menarik perhatian. Untuk bagian ini, penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan sebagai berikut:

1. Pertanyaan yang berkaitan dengan bagaimana Toko Bintang Marwa Meningkatkan perhatian *customers*.
 - a. Penulis menanyakan kepada informan berkaitan dengan bagaimana cara Toko Bintang Marwa menarik perhatian *customers* dan mengenalkan Toko kepada *customers*. Berdasarkan Hasil wawancara dengan **Fajar Ahmad** sebagai manager Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024 pukul 12:15 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Cara kami memperkenalkan Toko yakni dengan memanfaatkan beberapa media sosial yakni facebook, instagram dan tiktok. Namun yang sering digunakan yakni tiktok. Cara lain yang kami gunakan juga dengan mengundang selebram karena hal ini juga bisa mempromosikan toko dan juga lebih mengenalkan toko kepada banyak orang. Untuk lebih menarik perhatian *customers* kami selalu menampilkan produk-produk kami yang kekinian karena zaman sekarang banyak orang menggunakan produk sesuai dengan zaman hal ini bisa meningkatkan rasa ingin tahu *customers* untuk selalu memantau produk-produk kami yang sering kami promosikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bernama **Saiful Radmad** sebagai penanggungjawab tiktok Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024, pukul 13:10 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Awal mulanya cara kami untuk menarik perhatian pelanggan dengan membuat konten-konten atau video-video dengan membuat hastag dan juga menuliskan lokasi sebelum diposting diinstagram agar orang bisa mengenal toko ini. Dari konten-konten tersebut sudah menarik banyak orang untuk memfollow toko ini sehingga membuat toko ini semakin banyak pengikut dan bisa melakukan live streaming. Dengan melakukan live streaming kami dapat berinteraksi secara langsung dengan *customers* dan mereka mengenalkan lebih detail produk-produk kami.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bernama **Santi Amalo** sebagai host tiktok Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024, pukul 12:37 WITA, ia mengatakan:

“Salah satu cara yang kami lakukan agar menarik minat customers adalah dengan selalu mengikuti kemauan *costomers*. Misalnya ketika live streaming mereka selalu meminta agar spil/menunjukkan barang apa yang mereka inginkan tidak hanya fokus pada suatu barang tetapi mengikuti kemauan dari setiap pembeli karena dengan itu memenuhi apa yang mereka inginkan mereka akan tertarik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan customers yang bernama **Maria Elisabeth Nahas**, pada tanggal 24 mei 2024 pukul 17: 21 WITA , ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya cara Toko Bintang Marwa menarik pelanggan yakni dengan membuat konten-konten yang menarik dan mendeskripsikan produk-produk yang ada di toko sedetail mungkin dan juga cara Toko menyampaikan informasi terkait dengan produk dengan baik dan benar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan **Yamres amakay** pada tanggal 22 Mei 2024,pukul 16:40 WITA , ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, Cara toko menarik pelanggan adalah dengan mempromosikan barang atau pakaian yang dijual lalu menjelaskan barang-barang tersebut dengan baik dan benar sehingga membuat banyak orang yang tertarik. Lalu konten-konten yang mereka posting selalu muncul di beranda tiktok saya sehingga dari situ saya mengenal Toko Bintang Marwa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan **Preti Sintia** pada tanggal 22 Mei 2024, pukul 13:38 WITA, ia mengatakan bahwa

“Menurut saya, cara salah satu cara toko bintang marwa menarik *customers* adalah dengan *live streaming* ini karena dengan live streaming ini kalau banyak yang nonton akan menjadi fyp dan itu membuat banyak yang lihat dan penasaran dan pada akhirnya ketika ada barang yang mereka sukai mereka membelinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan **Abdul Rahman** pada tanggal 22 Mei 2024, pukul 12:55 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, pastinya setiap toko mempunyai cara masing-masing untuk menarik pelanggan. Namun menurut pengamatan saya toko bintang marwa cara untun menarik *customers* dengan cara selalu menyediakan barang yang Kualitasnya bagus dan murah. Terlepas dari itu para karyawan juga sangat baik dan ramah dari sininya membuat customers merasa senang dan tertarik untuk berbelanja ditempat ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan **Mariana Bhira** pada tanggal 25 Mei 2024, pukul 10:47 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, untk menarik perhatian pelanggan dengan cara pada saat live streaming Toko Bintang Marwa menjual produk sesuai dengan selera konsumen dan harga sanagt terjangkau baik di tingkat bawah, menengah dan atas. Selain itu produk yang dijual juga kualitas bagus sehingga tidak mengecewakan.

- b. Mengapa Toko Bintang Marwa Menggunakan tiktok live streaming untuk mempromosikan produk-produk yang ada pada Toko ini?

Berdasarkan Hasil wawancara dengan **Fajar Ahmad** sebagai manager Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024 pukul 12:15 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Kami memilih menggunakan tiktok live streaming dikarenakan dengan tiktok yang sedang trend pada zaman sekarang ini sehingga kami menggunakan tiktok dengan fitur yang ada pada tiktok yakni *live streaming*. Dengan *live streaming* customers kami dapat mengenal produk secara langsung dan secara detail.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bernama **Saiful Radmad** sebagai penangungjawab tiktok Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024, pukul 13:10 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Awalnya toko kami hanya menggunakan tiktok untuk membuat konten-konten yang diupload agar orang bisa mengenal toko kami namun setelah semakin banyak pengikut dan memenuhi syarat untuk *live streaming* kami memilih untuk menggunakan *live streaming* agar pesan yang disampaikan semakin detail.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bernama **Santi Amalo** sebagai host tiktok Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024, pukul 12:37 WITA, ia mengatakan:

“Menurut saya, pada zaman sekarang banyak orang yang menggunakan tiktok dikarenakan tiktok adalah salah satu aplikasi yang populer yang digunakan baik untuk membeli sebuah produk maupun hanya sekedar untuk hiburan. Kami memilih menggunakan *live streaming* dikarenakan dengan *live streaming* customers bisa melihat produk secara langsung sebelum membeli dan dengan *live streaming* juga customers yang tidak mengikuti akun kita pun bisa menonton *live streaming* ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan customers yang bernama **Maria Elisabeth Nahas**, pada tanggal 24 Mei 2024 pukul 17: 21 WITA , ia mengatakan bahwa:

“Saya mengenal Toko Bintang Marwa dikarenakan sering melihat konten-konten Toko Bintang Marwa di tiktok dari situ saya mulai mengikuti akun Toko Bintang Marwa lalu sering menonton *live streaming* yang mereka selenggarakan. Sehingga dari *live streaming* ini saya bisa lebih mengenal Toko Bintang Marwa dan mengetahui produk-produk yang ada pada toko ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan customers yang bernama **Yamres Amakay** pada tanggal 23 Mei 2024 melalui whatsapp, ia mengatakan bahwa:

“Toko Bintang Marwa adalah salah satu toko yang cukup dikenal oleh masyarakat di Kupang awal saya mengenal Toko Bintang Marwa karena direkomendasikan oleh teman setelah itu saya mulai mengikuti semua akun media sosial Toko Bintang Marwa dan sering menonton *live streaming* di tiktok. Alasan saya memilih menonton *live streaming* karena *live streaming* bisa menampilkan sesuai dengan produk asli oleh itu saya lebih percaya ketika menonton *live streaming*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customers* **Abdul Rahman** pada tanggal 22 Mei 2024, pukul 12:55 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Zaman sekarang aplikasi tiktok sangat popoler sehingga saya lebih memilih menonton live streaming ketika membeli produk karena sebelum memutuskan untuk membeli saya lebih senang menonton *live streaming* setelah itu saya akan datang langsung ke Toko dan lebih produk tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customers* **Preti Sintia** pada tanggal 22 Mei 2024, pukul 13:38, ia mengatakan bahwa

“Tiktok sekarang sangat memberikan banyak kemudahan bagi kita semua sehingga Saya lebih sering menonton tiktok sehingga saya lebih tertarik menonton tiktok tentang produk-produk yang ada pada Toko Bintang Marwa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan **Mariana Bhira** pada tanggal 25 Mei 2024, pukul 10:47 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Saya mengenal Toko Bintang Marwa yakni melalui konten-konten yang sering muncul di beranda tiktok saya. Dari situ membuat saya tertarik dan penasaran sehingga saya mengikuti dan menonton live streaming mereka dan membeli produk pada Toko ini.

- c. Bagaimana Toko Bintang Marwa menyusun pesan yang menarik agar khalayak tertarik untuk melihat setiap informasi yang disampaikan melalui live streaming tersebut?

Berdasarkan Hasil wawancara dengan **Fajar Ahmad** sebagai manager Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024 pukul 12:15 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Untuk menarik *customers* tentunya kami sangat memperhatikan komunikasi yang baik dan bisa mudah untuk dipahami oleh *customers*. Selain itu, kami selalu meningkatkan informasi kepada *customers* melalui pesan-pesan yang ditulis pada biodata semua media sosial karena dengan begitu bisa dapat mempermudah *customers* untuk mengingat waktu dan bisa ikut bergabung

dalam live tersebut”. Lalu host tiktok selalu membangun komunikasi yang baik dan pemilihan kosa kata yang baik dan benar agar pesan yang disampaikan bisa dimengerti oleh pendengar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bernama **Saiful Radmad** sebagai penanggungjawab tiktok Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024, pukul 13:10 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Salah satu tips dari kami yakni dengan ikuti trend yang sedang viral. Contohnya sering menggunakan sound-sound yang sedang trending hal ini bisa membuat orang untuk mudah mencari dan juga cepat menyebar atau cepat diketahui oleh banyak orang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bernama **Santi Amalo** sebagai host tiktok Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024, pukul 12:37 WITA, ia mengatakan:

“Cara saya sebagai host menyusun pesan yang disampaikan yakni dengan selalu menjaga komunikasi, menggunakan komunikasi yang baik dan benar. Karena menurut saya berhasil tidaknya suatu barang dapat membuat orang tertarik tergantung pemilihan bahasa yang baik dan bagaimana kita bisa membuat orang percaya. Selain itu, kami juga menggunakan handphone yang cameranya baik agar orang melihat produk itu dengan jelas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan customers yang bernama **Maria Elisabeth Nahas**, pada tanggal 24 mei 2024 pukul 17: 21WITA , ia mengatakan bahwa:

“Pada saat saat live streaming kaka yang melakukan siaran langsung menjelaskan dengan baik produk-produk yang ada pada toko bintang marwa ini sehingga dari penjelasan tersebut membuat customers merasa yakin dan percaya sehingga membeli produk tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan **Yamres amakay** pada tanggal 22 Mei 2024,pukul 16:40 WITA , ia mengatakan bahwa:

“Ketika live streaming yang diselenggarakan oleh Toko Bintang Marwa menggunakan bahasa atau sapaan yang sangat akrab dengan yang sangat mudah

dimengerti dengan begitu konsumen juga merasa nyaman dan ingin terus melihat live streaming tersebut. Selain itu mereka menjelaskan secara detail produk yang ingin di tawarkan kepada konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan **Abdul Rahman** pada tanggal 22 Mei 2024, pukul 12:55 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, ketika mereka sedang Toko Bintang Marwa melakukan siaran langsung yang saya perhatikan adalah orang yang memberikan penjelasan terkait barang yang ditawarkan. Sejauh ini host yang memberikan informasi ini sangat baik, ramah, cantik dan tidak terlalu monoton dia lebih banyak berinteraksi dengan customers. Hal ini yang membuat orang tertarik juga untuk melihat suatu produk.

Berdasarkan hasil wawancara dengan **Preti Sintia** pada tanggal 22 Mei 2024, pukul 13:38 WITA, ia mengatakan bahwa

“Menurut saya, Toko Bintang marwa pada saat menyampaikan informasi terkait produk sangat jelas karena di zaman sekarang ini banyak barang yang dilihat difoto sangat jauh berbeda dengan yang asli.sehingga saya lebih percaya ketika menonton live streaming.

Berdasarkan hasil wawancara dengan **Mariana Bhira** pada tanggal 25 Mei 2024,pukul 10:47 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, satu hal yang membuat kami tertarik untuk selalu menonton live streaming tersebut dikarenakan hostnya sangat ramah dengan para customers sehingga membuat kami selalu penasaran dengan produk-produk apa saja yang akan di tampilkan selanjutnya.

B. Interest

Merupakan tahap dimana customers memiliki minat untuk membeli produk tersebut yaitu:

1. Pertanyaan Bagaimana Toko Bintang Marwa meningkatkan minat customers terhadap produk yang di promosikan melalui live streaming tersebut.

Penulis menanyakan kepada informan berkaitan dengan bagaimana minat customers tentang produk-produk yang ditawarkan saat live streaming Berdasarkan Hasil wawancara dengan **Fajar Ahmad** sebagai manager Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024 pukul 12:15 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, tiktok live streaming sudah membuat customers tertarik dikarenakan banyak orang sering malas untuk keluar rumah sehingga mereka memutuskan untuk menonton live streaming agar bisa mendapatkan gambaran umum tentang barang yang akan dia beli sebelum memutuskan untuk membeli. Selain itu, setiap customers berbeda-beda dikarenakan saat live streaming ia melihat produk yang dia sukai /tertarik dengan barang tersebut dia akan langsung membeli produk tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bernama **Saiful Radmad** sebagai penanggungjawab tiktok Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024, pukul 13:10 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, tiktok live streaming ini sudah membuat customers tertarik di karenakan ketika *live streaming* banyak yang meminta agar host menunjukan barang-barang yang ia inginkan melalui komentar-komentar yang ada pada *live streaming* ini. Dan untuk menarik pelanggan ketika *live streaming* tergantung bagaimana seorang host menyampaikan informasi dan menyakinkan customers tentang sebuah produk jika hal itu maksimal maka akan banyak orang yang membeli produk tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bernama **Santi Amalo** sebagai host tiktok Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024, pukul 12:37 WITA, ia mengatakan:

“Menurut saya, live streaming tiktok sudah membuat pelanggan tertarik dikarenakan saya adalah host tiktok maka menurut pantauan saya banyak orang lebih banyak membeli ketika *live streaming* tiktok ketimbang membeli barang melalui media sosial lainnya. Selain itu tiktok ini sangat luas jangkauannya karena walaupun orang tidak mengikuti kita namun orang bisa melihat ketika kita sedang melakukan *live streaming*. Dan tentang membangun minat pembeli

Setiap orang berbeda-beda, walaupun pesan yang kita sampaikan sudah efektif namun kembali lagi kepada *customers* tergantung juga pada budget yang dimiliki. Kadang *customers* hanya sekedar menonton untuk sekedar mengetahui namun tidak membeli atau hanya sebagai hiburan ketika lagi bosan saja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customers* yang bernama **Maria Elisabeth Nahas**, pada tanggal 24 Mei 2024 pukul 17: 21 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, melihat perkembangan zaman yang terus maju dan munculnya tiktok ini dengan berbagai macam fitur menurut saya melalui live streaming tiktok Toko Bintang Marwa sudah membuat saya tertarik dan saya sudah berapa kali membeli barang pada toko ini dikarenakan sering menonton *live streaming* tiktok Toko Bintang Marwa. “Setelah menonton *live streaming* tersebut dan melihat produk yang ditawarkan sesuai dengan yang saya inginkan dan akan langsung membeli produk tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan **Yamres amakay** pada tanggal 22 Mei 2024, pukul 16:40 WITA , ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, tiktok *live streaming* sudah membuat saya tertarik dikarenakan melalui *live streaming* saya dapat melihat secara langsung barang yang ingin saya beli mulai dari ukuran, warna kesukaan dan bisa memudahkan saya ketika berbelanja karena saya hanya perlu memesan dari rumah lalu menunggu barangnya sampai. “Setelah saya melihat barang-barang yang dipromosikan dan saya suka dengan produk tersebut saya akan langsung memesan barang tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan **Abdul Rahman** pada tanggal 22 Mei 2024, pukul 12:55 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, tiktok *live streaming* sudah sangat menarik perhatian *customers* dikarenakan menurut pantauan saya setelah *live streaming* ini banyak yang membeli namun ada yang juga datang dan membeli secara langsung di Toko ini. “Saya sangat tertarik dengan produk yang ditawarkan namun tidak semua produk yang ditawarkan saya membeli barangnya dikarenakan disesuaikan dengan budget yang saya punya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan **Preti Sintia** pada tanggal 22 Mei 2024, pukul 13:38 WITA, ia mengatakan bahwa

“Menurut saya, saya sangat setuju karena saya sendiri lebih ketika mau berbelanja selalu menonton live streaming tiktok dikarenakan melalui live streaming ini saya bisa dengan baik melihat secara jelas produk yang saya ingin beli. Dibandingkan melihat difoto saja yang kadang ketika saya terima tidak sesuai dengan ekspektasi. Saya sangat senang ketika menonton live streaming tiktok dikarenakan banyak produk yang sangat bagus namun kadang hanya sebatas mengetahui detail tentang produk tersebut namun tidak membeli.

Berdasarkan hasil wawancara dengan **Mariana Bhira** pada tanggal 25 Mei 2024, pukul 10:47 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, pada saat live streaming tiktok live streaming sudah menarik *costomers* untuk menonton live streaming tersebut namun tidak semua berminat untuk membeli. Karena *cutomers* akan membeli barang kecuali sesuai dengan kebutuhan masing-masing *customers*. “Pendapat saya, live streaming ini membuat saya tertarik namun kadang hanya sekedar mengetahui barang tersebut. Namun siaran langsung ini lebih memudahkan dan saya sangat tertarik untuk membeli barang ketika live streaming.

C. Search

Tahap ini merupakan tahap untuk mencari yaitu:

1. Bagaimana Toko Bintang Marwa Meningkatkan rasa ingin tahu untuk mencari tahu tentang produk yang diinginkan?

Penulis menanyakan kepada informan berkaitan dengan bagaimana Toko Bintang Marwa meningkatkan rasa ingin tahu *customers* terhadap produk yang diinginkan. **Menurut anda, Sebelum *customers* membeli barang di Toko ini apakah mereka mencari tahu terlebih dahulu barang apa yang mereka akan beli pada toko lain?** Berdasarkan Hasil wawancara dengan **Fajar Ahmad** sebagai manager Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024 pukul 12:15 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, setiap customers memiliki minat tersendiri, namun menurut pantauan saya ketika seseorang memutuskan untuk membeli barang yang kita jual dia adalah orang yang sering menonton live streaming yang kita lakukan setiap setelah mengetahui dan menyukai barang tersebut dia akan memutuskan untuk membeli barang tersebut tanpa mencari lagi kepada toko lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bernama **Saiful Radmad** sebagai penanggungjawab tiktok Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024, pukul 13:10 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, hal yang harus kami utamakan adalah dengan selalu menyakinkan kepercayaan para *customers* karena ketika mereka sudah percaya maka dengan sendirinya sebelum mereka memutuskan untuk membeli mereka akan selalu mencari di toko bintang marwa ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bernama **Santi Amalo** sebagai host tiktok Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024, pukul 12:37 WITA, ia mengatakan:

“Menurut saya, ketika live streaming kami mempromosikan barang-barang yang ada pada Toko ini terkait dengan hasil mencari pada toko lain itu tergantung keperluan para *customers*. namun kami akan selalu mencari kepercayaan customers agar ketika ingin membeli sesuatu yang terlebih dahulu dicari adalah Toko kami ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customers* yang bernama **Maria Elisabeth Nahas**, pada tanggal 24 mei 2024 pukul 17: 21 WITA , ia mengatakan bahwa:

“Saya sendiri adalah pengikut setia Toko Bintang marwa saya selalu menonton live streaming yang sering mereka adakan sehingga ketika saya memutuskan untuk membeli suatu barang saya akan selalu mencari terlebih dahulu pada Toko ini. Jika tidak ada maka saya akan mencari pada Toko lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customers* **Yamres amakay** pada tanggal 22 Mei 2024,pukul 16:40 WITA , ia mengatakan bahwa:

“Tidak, ketika mereka mempromosikan barang yang ada di toko ini dan saya tertarik saya langsung membeli dan tidak mencari lagi barang tersebut kepada Toko lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customers* **Abdul Rahman** pada tanggal 22 Mei 2024, pukul 12:55 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Saya sudah sering kali membeli pada Toko ini sehingga saya lebih senang berbelanja disini daripada membeli barang yang saya sukai pada toko lain. Maka sebelum membeli saya akan mencari pada toko ini

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customers* yang bernama **Preti Sintia** pada tanggal 22 Mei 2024, pukul 13:38 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Saya sendiri ketika mau membeli suatu barang saya akan mencari tahu terlebih barang tersebut pada Toko ini dengan menonton live streaming karena dengan live streaming saya bisa mengajukan pertanyaan untuk bertanya barang apa yang saya inginkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customers* yang bernama **Mariana Bhira** pada tanggal 25 Mei 2024, pukul 10:47 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Ketika saya sudah tertarik dengan produk tersebut saya akan langsung membeli juga namun sebelum membeli saya akan bertanya terlebih dahulu sedetailnya tentang produk tersebut dan saya percaya saya langsung membeli tanpa mencari lagi pada Toko lain.

D. Action

Tindakan merupakan tahapan yang dimana masyarakat akan melakukan tindakan dalam bentuk melakukan pembelian suatu produk.

1. Pertanyaan Bagaimana tindakan yang dilakukan *customers* yang telah mengetahui produk tersebut.

Penulis menanyakan kepada informan berkaitan dengan bagaimana tindakan yang dilakukan oleh *customers* setelah mengetahui produk tersebut.

Berdasarkan Hasil wawancara dengan **Fajar Ahmad** sebagai manager Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024 pukul 12:15 WITA, ia mengatakan bahwa;

“Menurut saya, ketika customers sudah tertarik dengan suatu produk dan mendengar berbagai rekomendasi dari teman-temannya yang membuatnya yakin maka ia akan langsung membeli. Dengan demikian kami akan melihat berapa banyak yang akan membeli melalui *live streaming* ini. Setelah customers membeli kami akan berbagi tugas untuk memantau respon mereka dan menyiapkan barang yang mereka inginkan yang akan dikirim kepada *customers*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bernama **Saiful Radmad** sebagai penanggungjawab tiktok Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024, pukul 13:10 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Dari *live streaming* ini kami dapat memantau minat pembeli melalui komentar-komentar yang diberikan oleh *customers* yang meminta untuk menunjukan/spil barang yang dia mau sehingga dari situ kita dapat mengetahui minat pembeli.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bernama **Santi Amalo** sebagai host tiktok Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024, pukul 12:37 WITA, ia mengatakan:

“Kami di Toko ini walaupun saya adalah host namun kami disini bekerja sama yakni saya sendiri sebagai host ada teman lain membantu membacakan komentar-komentar dari *customers* yang menginginkan suatu produk. Lalu cara kami untuk melayani pemesanan yakni melalui whatApps ketika *live streaming* dan orang membeli suatu produk kami akan mengarahnya dengan cara memberitahukan clunya kepada *customers* untuk menscreenshot barang tersebut lalu mengirimnya ke nomor wa Toko agar bisa dilakukan pengiriman melalui JNE untuk di luar pulau dan maxim untuk di dalam kota Kupang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan customers yang bernama **Maria Elisabeth Nahas**, pada tanggal 24 mei 2024 pukul 17:21 WITA , ia mengatakan bahwa:

“Setelah saya memutuskan untuk membeli produk yang bukan saja sesuai keinginan tapi sesuai kebutuhan saya. Oleh karena itu saya akan membeli melalui live streaming dan saya menghubungi Toko Bintang Marwa melalui whatApps untuk melakukan konfirmasi lebih lanjut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan customers yang bernama **Yamres amakay** pada tanggal 22 Mei 2024, pukul 16:40 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, Toko Bintang Marwa sudah sangat Ramah dalam merespon penjual ketika menanggapi komentar-komentar terkait produk dan selalu menjelaskan produk sedetail mungkin sehingga membuat pelanggan percaya dan puas mendapat jawaban atas pertanyaan yang mereka tanyakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan customers yang bernama **Abdul Rahman** pada tanggal 22 Mei 2024, pukul 12:55 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, untuk memantau banyak customers dalam membeli barang kita bisa lihat dari berapa banyak orang yang membeli barang disini sejauh ini Toko Bintang Marwa melayani berapa banyak pembeli yang memesan. Karena kalau banyak yang tertarik maka banyak juga yang membeli.

Berdasarkan hasil wawancara dengan customers yang bernama **Preti Sintia** pada tanggal 22 Mei 2024, pukul 13:38 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Cara toko Bintang Marwa memantau respon customers adalah dengan memantau komentar-komentar yang ada pada live tersebut untuk melihat banyak produk apa yang diinginkan oleh customers.

Berdasarkan hasil wawancara dengan **Mariana Bhira** pada tanggal 25 Mei 2024, pukul 10:47 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, cara mereka melihat respon atau aksi ketika kita membeli barang yakni dengan selalu memantau komentar-komentar dari customers dan melayani pemesanan yang kami lakukan dengan baik.

E. Share

Membagikan merupakan hasil yang diperoleh dari konsumen setelah merasakan dan memiliki pengalaman penggunaan produk

1. Pertanyaan Bagaimana tanggapan customers terhadap produk yang dibeli oleh *customers*?

Penulis menanyakan kepada informan berkaitan dengan bagaimana tanggapan customers terhadap produk yang dibeli oleh *customers*. Bagaimana tanggapan customers ketika selesai memakai produk tersebut dan bagaimana customers membagikan pengalaman kepada orang lain?

Berdasarkan Hasil wawancara dengan **Fajar Ahmad** sebagai manager Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024 pukul 12:15 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, *Customers* sangat puas dengan produk yang kami berikan karena ketika barang sudah sampai pada *customers* kami akan selalu bertanya bagaimana barang tersebut sesuai dengan keinginannya dan mereka selalu bilang mereka merasa puas dengan itu karena ketika live kami memperlihatkan produk tersebut sesuai dengan kualitas barangnya. Lalu tanggapan kadang kami meminta testimony secara langsung kepada customers untuk membagikan pengalaman ini kepada orang lain dengan memposting barang tersebut ke media sosialnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bernama **Saiful Radmad** sebagai penanggungjawab tiktok Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024, pukul 13:10 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Sejauh ini terkait dengan tanggapan *customers* setelah membeli suatu barang dikarenakan Toko kami belum memiliki tiktokshop yang resmi sehingga kami hanya bisa melayani *customers* melalui via WhatApps sehingga kami akan menanyakan kepada *customers* ketika produknya sudah sampai dan customers kami selalu puas dengan barang yang ia beli. Lalu terkait dengan mempromosikan barang yang sudah di beli customers kami pernah membagikan kembali barang ia beli pada akun media sosialnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bernama **Santi Amalo** sebagai host tiktok Toko Bintang Marwa Kupang Pada tanggal 21 Mei 2024, pukul 12:37 WITA, ia mengatakan:

“Untuk respon dari setiap customers mereka selalu merasa puas dengan barang yang mereka beli karena saya selalu bertanya ketika barang yang mereka pesan sudah sampai dan untuk berbagi pengalaman kepada orang terkadang mereka hanya promosi secara langsung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan customers yang bernama **Maria Elisabeth Nahas**, pada tanggal 24 mei 2024 pukul 17: 21 WITA, ia mengatakan bahwa

“Saya sendiri ketika menerima barang yang sudah saya beli pada Toko Bintang Marwa saya memberi nilai melalui komentar-komentar dan untuk berbagi kepada orang saya hanya bisa merekomendasikan secara langsung tanpa memposting pada media sosial.

Berdasarkan hasil wawancara dengan customers yang bernama **Yamres amakay** pada tanggal 22 Mei 2024,pukul 16:40 WITA , ia mengatakan bahwa:

“Setelah saya menerima barang yang saya beli saya hanya membagikan atau memberikan komentar melalui live streaming bahwa barangnya sudah sampai dan saya hanya menceritakan kepada teman saya bahwa kaau mau berbelanja silahkan ke toko Bintang marwa karena selain produknya bagus dan murah tapi pelayanannya juga baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan customers yang bernama **Abdul Rahman** pada tanggal 22 Mei 2024, pukul 12:55 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Saya sendiri jarang aktif media sosial jadi sering kali saya memberikan penilaian secara langsung saja saya puas saya langsung memberitahukan dan erkait dengan merekomendasikan kepada orang lain saya memberitahukan secara langsung menawarkan mereka untuk sering berkunjung pada Toko ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan customers yang bernama **Preti Sintia** pada tanggal 22 Mei 2024, pukul 13:38 WITA, ia mengatakan bahwa;

“Menurut saya, ketika saya member barang saya akan memberika penilaian melalui komentar-komentar yang baik dan saya juga mempromosikan barang ini kepada orang lain secara langsung dan juga melali media sosial.

Berdasarkan hasil wawancara dengan **Mariana Bhira** pada tanggal 25 Mei 2024, pukul 10:47 WITA, ia mengatakan bahwa:

“Saya setelah membeli dan memakai produk dari Toko Bintang Marwa saya selalu merespon pada saat siaran langsung bahwa prodk yang dibeli bagus dan proses pengiriman cepat dan sampai tepat waktu. Setelah saya pakai biasanya saya akan langsung mempromosikan pada teman produk tersebut agar orang bisa percaya ketika saya memakai produk tersebut.

4.3 Observasi

Perkembangan teknologi yang semakin maju memberikan kemudahan dan memberikan banyak kenyamanan bagi setiap orang. Hingga munculnya media baru akibat kemajuan teknologi tersebut yang lebih memudahkan proses komunikasi. Dengan demikian media sosial juga ikut berkembang menjadi alat global untuk berkomunikasi dan berbagi informasi dalam dunia bisnis. Salah satu kegunaan media sosial adalah untuk beriklan untuk mempromosikan produk. Salah satu media sosial adalah tiktok. Tiktok ini menghadirkan fitur *live streaming* yang membuat penggunanya melihat dan menerima informasi secara langsung.

Pada bagian ini peneliti melakukan observasi atau pengamatan secara langsung dan secara virtual pada *live streaming* tiktok yang disiarkan oleh Toko Bintang Marwa di Oesapa, Kabupaten Kupang. Observasi ini berkaitan dengan pemanfaatan *live streaming* tiktok sebagai media pemasaran. Peneliti ikut bergabung dalam *live*

streaming yang siarkan oleh Toko Bintang Marwa dan melihat aktivitas pada *live streaming* tersebut. Pengamatan ini dilakukan dari tanggal 23 sampai 25 Mei 2024.

Observasi pertama ini penulis lakukan pada hari Rabu, 23 Mei 2023 pada pukul 18:30 WITA di Toko Bintang Marwa Kupang, dalam observasi ini penulis menemukan bahwa manager bersama dengan host Toko Bintang Marwa menyiapkan barang-barang yang baru masuk untuk di tambahkan dalam koleksi barang yang baru masuk. Setelah itu host akan memotret semua barang yang sudah di siapkan untuk di upload di beberapa media sosial Toko Bintang Marwa. Toko Bintang Marwa memiliki beberapa media sosial diantaranya facebook, instagram, dan tiktok untuk mempromosikan barang-barangnya di semua media sosial tersebut. Namun mereka sering menggunakan aplikasi tiktok untuk melakukan siaran langsung yang berlangsung dua kali dalam sehari antara siang dan sore. Pada saat hari pertama peneliti melakukan observasi, Toko Bintang Marwa mempromosikan barang yakni baju *crop top*/ baju pendek, dalam *live streaming* tersebut peneliti melihat bahwa yang berminat terhadap baju-baju tersebut adalah anak muda. Dan dalam *Live streaming* host berusaha semaksimal mungkin menyusun pesan yang menarik agar *customers* tertarik dan tidak terlepas juga host selalu membangun komunikasi yang baik agar *customers* merasa dekat dan bisa nyaman agar membeli barang yang sudah di tampilkan dalam live tersebut. Host akan bekerja sama dengan karyawan lain untuk membantu host dalam mengontrol komentar-komentar *customers*, Jika ada yang membeli barang tersebut host akan mengarahkan pembeli untuk menscreenshot barang tersebut lalu dikirim melalui via

WhatsApp agar dikonfirmasi lebih lanjut dan dari live streaming tersebut yang membeli barang tersebut ada 10 orang dari 71 orang penonton.

Gambar 4.3



(Sumber: Tangkapan Layar pada akun Tiktok @Toko Bintang Marwa)

Observasi ini dilakukan pada tanggal Rabu, 22 Mei 2024 pukul 18:30 WITA pada Toko Bintang Marwa melalui akun @Toko Bintang Marwa. Penulis ikut mengamati dengan ikut bergabung dalam *live streaming* Toko Bintang Marwa dalam *live streaming* kali ini mereka menjual celana Jeans. Dalam siaran langsung tersebut penulis mengamati banyak yang menonton dan memberikan komentar-komentar terkait barang yang mereka inginkan dan host mengikuti kemauan mereka dengan menunjukan barang yang diinginkan ini juga merupakan salah satu cara untuk menarik pelanggan. Jumlah penonton yang menonton adalah 31 orang dari jumlah penonton tersebut yang membeli 2 orang.

Gambar 4.4



(Sumber: Tangkapan Layar pada akun Tiktok @Toko Bintang Marwa)

Observasi ini dilakukan pada tanggal 23 Mei 2024 pada pukul 18:30 WITA di Toko Bintang Marwa Kupang. Peneliti mengamati bahwa setelah mereka melakukan live streaming pada keesokan harinya host akan menyiapkan barang yang telah di pesan melalui kiriman screenshot di WhatsApp setelah produk di packing oleh karyawan Toko Bintang Marwa barang akan di antar oleh maxim bagi yang di dalam kota dan bagi yang diluar pulau akan di antar memakai JNE dengan ongkos kirimnya yang berbeda beda sesuai daerah masing-masing.

Gambar 4.5



(Sumber: Tangkapan Layar pada akun Tiktok @Toko Bintang Marwa)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa para karyawan di Toko ini sangat antusias saat melakukan *live streaming* di media sosial yang berjalan dua kali dalam sehari namun lebih konsisten untuk melakukan siaran langsung hanya pada sore hari. Banyak orang yang masuk dan ikut menonton live streaming untuk melihat produk apa yang sedang dipromosikan pada hari itu walaupun ada yang hanya sekedar mengetahui produk tersebut namun ada juga yang tertarik dan langsung membeli produk tersebut. Dengan *Live streaming* tiktok ini, Toko Bintang Marwa semakin dikenal oleh masyarakat baik di pulau Timor maupun di luar Pulau, setiap harinya akun tiktok Toko ini juga semakin bertambah dan semakin banyak.