

Manajemen Komunikasi Pstore Dalam Proses Produksi Livestreaming di Platform Shopee

*Faradilla Zahwa Khairunisa¹, Novi Andayani Praptiningsih², Magvira Yuliani³

e-mail: faradillazhw@gmail.com¹, novi.ap@uhamka.ac.id², magvirayuliani@uhamka.ac.id³

Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA), Jakarta Selatan, Indonesia

*Corresponding Author

Submitted: 28 Desember 2024 Revised: 04 April 2025 Accepted: 21 April 2025

Accredited Sinta-4 by Kemdikbud: No. 0041/E5.3/HM.01.00/2023

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola konsumsi dan strategi pemasaran, salah satunya melalui inovasi *livestreaming*. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan *Transactive Memory Theory* dalam mendukung keberhasilan produksi *livestreaming* di Pstore Condet, yang menggunakan *platform* Shopee Live sebagai bagian dari strategi pemasaran digitalnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan manajer produksi, *host livestreaming*, tim teknis, dan tim konten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *specialization*, *coordination*, dan *credibility* menjadi fondasi keberhasilan produksi *livestreaming* di Pstore. Pembagian tugas yang spesifik memastikan setiap anggota tim bekerja secara efisien sesuai keahliannya. Koordinasi yang efektif melalui komunikasi intensif sebelum, selama, dan setelah siaran memungkinkan tim untuk merespons kendala secara cepat. Evaluasi kinerja rutin juga membantu memperbaiki kelemahan dan meningkatkan kualitas siaran. Melalui hal tersebut, Pstore tidak hanya mampu menjaga kualitas produksi tetapi juga mencapai target penjualan produk mereka seperti ponsel. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pemahaman manajemen kerja tim di era digital serta menjadi panduan praktis bagi bisnis lain dalam memanfaatkan *livestreaming* sebagai strategi pemasaran.

Kata kunci: *Livestreaming*, *Transactive Memory Theory*, Spesialisasi, Koordinasi, Kredibilitas.

Abstract

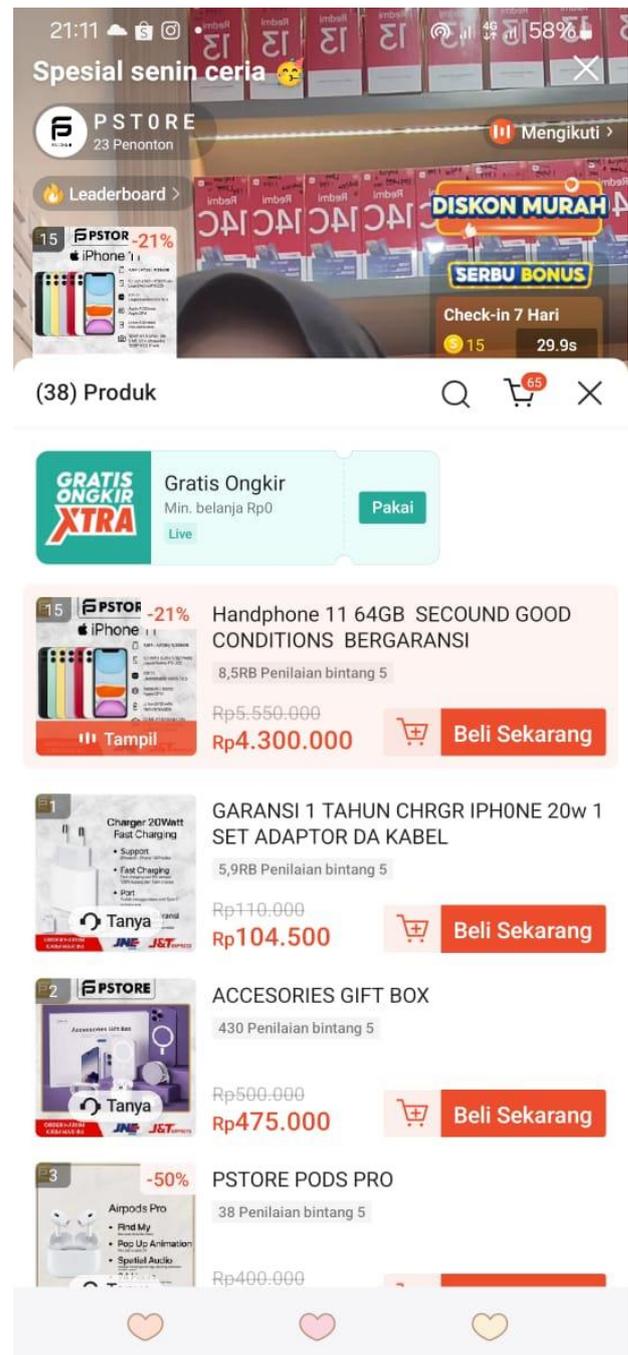
The development of digital technology has changed consumption patterns and marketing strategies, one of which is through *livestreaming* innovation. This research aims to explore the application of *Transactive Memory Theory* in supporting the success of *livestreaming* production at Pstore Condet, which uses the *Shopee Live platform* as part of its digital marketing strategy. This research uses a qualitative descriptive approach with a case study method. Data was obtained through in-depth interviews with production managers, *livestreaming* hosts, technical teams, and content teams. The research results show that the application of *specialization*, *coordination*, and *credibility* is the foundation for successful *livestreaming* production at Pstore. Specific division of tasks ensures that each team member works efficiently according to their expertise. Effective coordination through intensive communication before, during, and after the broadcast allows time to overcome obstacles quickly. Regular performance evaluations also help correct weaknesses and improve broadcast quality. Through this, Pstore is not only able to maintain production quality but also achieve sales targets for their products, such as cellphones. This research contributes to the understanding of teamwork management in the digital era and is a practical guide for other businesses in utilizing *livestreaming* as a marketing strategy.

Keywords: *Livestream*, *Transactive Memory Theory*, *Specialization*, *Coordination*, *Credibility*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar di berbagai bidang kehidupan, termasuk pola konsumsi dan strategi pemasaran. Selama ini, metode pemasaran tradisional sedikit demi sedikit tergantikan oleh metode pemasaran digital yang lebih interaktif dan dinamis. Pemasaran digital didefinisikan sebagai pencapaian tujuan pemasaran melalui penerapan teknologi dan media digital. Transformasi digital berkaitan dengan perubahan dalam organisasi dan proses yang berlangsung di dalamnya untuk menghadirkan pendekatan baru terhadap produk, pelanggan, atau layanan. Pada transformasi ini, pelanggan beserta kebutuhan dan preferensinya ditempatkan sebagai pusat dari bisnis (Ziółkowska, 2021). Adanya transformasi ini telah mengubah cara organisasi beroperasi dan berkomunikasi, termasuk dalam pembuatan konten. Salah satu inovasi digital yang semakin populer di kalangan pelaku bisnis adalah penggunaan *livestreaming* sebagai cara menjual produk secara *real-time*.

Livestreaming memiliki keunggulan seperti interaktivitas, visualisasi, hiburan, dan profesionalitas dibandingkan dengan *social commerce*. Seorang *host livestreaming* dapat berinteraksi dengan konsumen melalui komunikasi virtual secara langsung, menampilkan produk dari berbagai sudut bahkan melakukan simulasi pemakaian, menyelenggarakan aktivitas menarik seperti perebutan *voucher* diskon, serta memberikan penjelasan produk dengan profesional (Ma et al., 2022). Salah satu akun yang memanfaatkan potensi ini adalah akun Pstore di platform Shopee, yang menggunakan *livestreaming* untuk meningkatkan keterlibatan audiens dan memperkuat penjualan.



Gambar 1. Livestreaming Akun Pstore di Shopee

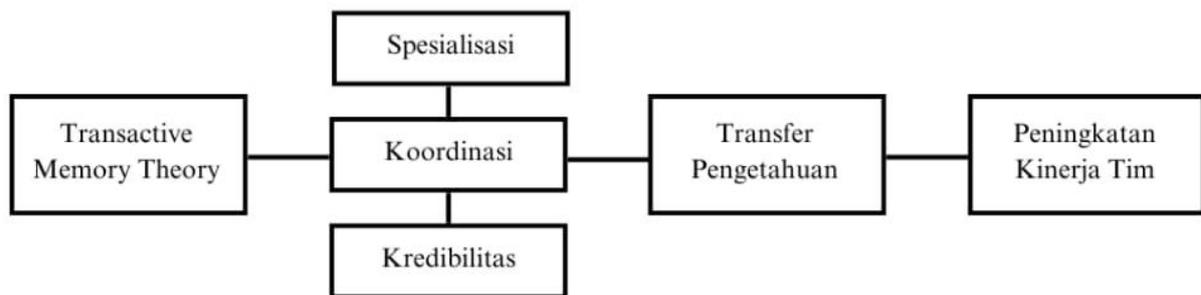
Sumber: Shopee, 2025

Keberhasilan *livestreaming* tidak hanya bergantung pada keterampilan *host* atau daya tarik konten, tetapi juga pada koordinasi tim yang mendukung keseluruhan proses siaran. Koordinasi merupakan suatu proses di mana dalam organisasi itu sendiri dapat dikembangkan upaya kelompok secara berkala antar masing-masing bagian untuk

menjamin kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama (Darham et al., 2022). Koordinasi yang buruk dapat menyebabkan komunikasi yang tidak efektif, di mana hal ini akan mempengaruhi kualitas siaran dan hasil penjualan. Dalam konteks ini, *Transactive Memory Theory* yang dikembangkan oleh (Wegner, 1987) dapat menjadi kerangka teoritis yang relevan. Teori ini menjelaskan bagaimana kelompok dapat bekerja lebih efektif melalui pembagian pengetahuan (*specialization*), koordinasi (*coordination*), dan kepercayaan antar anggota tim (*credibility*). *Specialization* menjelaskan pentingnya pembagian tanggung jawab berdasarkan keahlian anggota tim. *Coordination* mengacu pada bagaimana

anggota tim saling berkomunikasi dalam menyampaikan informasi, sedangkan *credibility* menunjukkan kepercayaan terhadap kemampuan dan pengetahuan anggota tim lainnya.

Memori transaktif berperan sebagai mekanisme transfer pengetahuan antarindividu yang memungkinkan anggota tim berbagi informasi secara tidak sadar, serta belajar dari pengalaman satu sama lain dengan penuh kesadaran. Proses ini melibatkan pertukaran pengalaman antara pemberi dan penerima pengetahuan yang mendukung pembelajaran tim dan mendorong peningkatan kinerja tim secara berkelanjutan, sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Transactive Memory Theory (TMT)

Sumber: (Wang et al., 2018)

Pembagian tanggung jawab yang jelas berdasarkan spesialisasi masing-masing anggota tim adalah faktor penting. Manajer produksi, *host livestreaming*, tim teknis, dan tim konten harus memiliki pemahaman yang sama tentang peran dan tanggung jawab mereka untuk mencapai keselarasan dalam proses produksi. Pemahaman ini tidak hanya mendukung efektivitas operasional tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi inovasi dan kreativitas. Selain itu, teknologi digital yang berkembang pesat juga menuntut kemampuan adaptasi yang tinggi dari setiap anggota tim. Dalam proses *livestreaming*, tantangan seperti perubahan algoritma platform, kendala teknis, atau

perilaku konsumen yang dinamis sering kali menjadi hambatan. Dengan menerapkan *Transactive Memory Theory*, tim dapat mengembangkan sistem pengetahuan yang memungkinkan mereka untuk merespons perubahan secara cepat dan efektif. Sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga membantu tim menghadapi berbagai situasi dengan lebih percaya diri dan terorganisasi.

Penelitian sebelumnya oleh (Feng & Madni, 2024), menunjukkan bahwa *transactive memory* berperan penting dalam meningkatkan produktivitas tim dalam lingkungan berbasis teknologi sosial media. Penelitian lain oleh (Bachrach et al., 2017),

juga menemukan bahwa tim produksi yang memiliki sistem *transactive memory* yang kuat mampu meningkatkan efektivitas operasional dan pencapaian target penjualan. Kajian ini menunjukkan bahwa penerapan teori tersebut dapat memberikan hasil nyata dalam mendukung strategi pemasaran digital. Penerapan teori ini juga membantu dalam membangun kepercayaan di antara anggota tim. Kepercayaan memainkan peran penting dalam menciptakan sinergi, terutama dalam situasi yang membutuhkan keputusan cepat atau solusi kreatif terhadap masalah yang muncul. Ketika setiap anggota tim percaya pada kompetensi dan kemampuan rekan mereka, kolaborasi menjadi lebih produktif dan hasil akhirnya dapat lebih maksimal.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini akan memberikan wawasan mendalam tentang mekanisme kerja tim di Pstore, khususnya dalam mendukung keberhasilan strategi pemasaran digital melalui *livestreaming*. Penelitian ini memperkuat relevansi *Transactive Memory Theory* dalam mendukung efektivitas kerja tim di era digital. Penelitian ini juga berfokus pada bagaimana manajer produksi, host, tim teknis, dan tim konten berkomunikasi dan berkolaborasi untuk menciptakan sistem kerja yang efisien. Fokusnya adalah pada bagaimana pembagian peran, komunikasi, dan evaluasi kinerja yang mendukung keberhasilan siaran dan pencapaian target penjualan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menggambarkan komunikasi Pstore dalam proses produksi *livestreaming* di platform *Shopee*. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami kondisi suatu konteks dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi dalam suatu konteks

yang alami (*natural setting*), tentang apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan studi (Fadli, 2021). Selain itu, studi kasus merupakan salah satu strategi yang paling sering digunakan dalam penelitian sosial kualitatif. Studi kasus adalah desain kualitatif di mana peneliti secara mendalam mengeksplorasi suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau individu. Objek yang diteliti memiliki batasan dalam hal waktu dan aktivitas, serta peneliti mengumpulkan informasi secara rinci dengan berbagai metode pengumpulan data selama periode waktu tertentu (Priya, 2021).

Metode studi kasus dipilih dalam penelitian ini karena pendekatan ini memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap fenomena komunikasi yang terjadi dalam proses produksi *livestreaming* di Pstore Condet. Pendekatan ini sangat relevan untuk menggali interaksi yang kompleks dan dinamis, seperti keterlibatan berbagai pihak dalam produksi *livestreaming*, yang melibatkan perencanaan strategi, penyusunan konten, hingga pengelolaan teknis secara *real-time*. Studi kasus juga menawarkan fleksibilitas untuk menggunakan berbagai sumber data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga memberikan validitas yang lebih tinggi dalam memahami fenomena yang kompleks. Dengan berfokus pada *Transactive Memory Theory*, pendekatan ini memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana elemen teori seperti *specialization*, *coordination*, dan *credibility* saling berinteraksi dan berkontribusi terhadap keberhasilan proses produksi *livestreaming*.

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan tematik, yang berfokus pada tiga komponen utama dalam *Transactive Memory Theory*, yaitu *specialization*, *coordination*, dan *credibility*. Melalui metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana penerapan *Transactive Memory Theory* mendukung

keberhasilan produksi *livestreaming* di Pstore. Untuk memastikan kredibilitas dan validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber dan menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang berbeda (Nurfajriani et al., 2024). Pertama, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari empat kelompok narasumber utama, yaitu manajer produksi, *host livestreaming*, tim produksi teknis, dan tim konten, serta data observasi langsung dan dokumentasi rekaman *livestreaming*. Kedua, triangulasi metode diterapkan dengan menggabungkan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang memungkinkan peneliti membandingkan hasil dari berbagai teknik untuk meningkatkan validitas temuan. Terakhir, triangulasi teori digunakan dengan menggabungkan *Transactive Memory Theory* dengan teori komunikasi kelompok atau teori kolaborasi tim untuk memperkaya analisis dan memperkuat pemahaman tentang fenomena yang diteliti (Susanto et al., 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Specialization dalam Produksi Livestreaming

Pesatnya perkembangan jejaring sosial dan meningkatnya popularitas perangkat komunikasi pintar menjadikan *livestreaming*

sebagai pengalaman interaktif yang lebih fleksibel tanpa batasan ruang dan waktu bagi masyarakat. Pada lingkungan digital yang terus berkembang, kehadiran sosial dalam jaringan memiliki peran penting dalam meningkatkan keterlibatan dan keaslian komunikasi antarindividu maupun kelompok (You et al., 2023). Hal ini memungkinkan terbentuknya hubungan yang lebih erat antar anggota komunitas, menjaga kelancaran aliran informasi dan sumber daya, serta menumbuhkan rasa identitas dalam kelompoknya. Kepadatan jaringan yang tinggi dalam *livestreaming* dapat membantu membangun hubungan yang lebih erat antara anggota komunitas. Keterlibatan yang tinggi dalam sebuah komunitas *livestreaming* juga dapat meningkatkan rasa memiliki dan identitas kelompok, yang berkontribusi pada loyalitas pelanggan dan peningkatan *engagement* dalam strategi pemasaran digital.

Produksi *livestreaming* di Pstore melibatkan berbagai peran yang saling berhubungan untuk menjamin kelancaran siaran. Produksi *livestreaming* di Pstore melibatkan berbagai peran, termasuk manajer produksi, *host livestreaming*, tim teknis, dan tim konten. Setiap anggota memiliki tugas spesifik yang berkontribusi terhadap efektivitas kerja tim. Pembagian tugas dalam *livestreaming* Pstore dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Pembagian tugas dalam *livestreaming* Pstore

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Posisi	Tugas Utama	Dampak pada Siaran
Manajer Produksi	Mengkoordinasikan tim, merencanakan konten	Menjamin kelancaran dan strategi siaran
<i>Host</i>	Menyampaikan informasi, berinteraksi dengan audiens	Menarik perhatian dan meningkatkan interaksi
Tim Teknis	Mengelola pencahayaan, suara, dan kamera	Meningkatkan kualitas visual dan audio
Tim Konten	Menyusun skrip, promosi, dan <i>engagement strategy</i>	Memastikan alur siaran terstruktur

Pembagian peran yang terorganisasi membantu proses produksi berjalan lebih lancar. Melalui pendekatan ini, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap departemen memiliki keahlian yang sesuai dengan kebutuhannya, sehingga menciptakan kerangka kerja yang efisien untuk mencapai tujuan bersama (Yuwono & Rachmawati, 2024). Pembagian tugas atau *specialization* di tim Pstore Condet terlihat dari bagaimana setiap anggota tim memiliki peran dan tanggung jawab yang spesifik. Manajemen produksi yang juga dikenal sebagai manajemen operasional, merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, dan optimalisasi dalam suatu proses produksi. Tujuan utama dari manajemen produksi adalah mencapai keseimbangan yang optimal antara kualitas, kuantitas, waktu, dan biaya (Omar & Bo, 2022). Manajer produksi memainkan peran penting dalam memastikan bahwa setiap anggota tim menjalankan tugasnya sesuai rencana. Dalam wawancaranya Putra selaku manajer produksi menjelaskan, "*Saya sering melakukan simulasi sebelum siaran untuk memastikan tidak ada kendala yang dapat menghambat jalannya produksi,*" Dari pengalaman yang dimiliki, manajer memastikan semua elemen siaran, mulai dari materi konten hingga pengaturan teknis, telah dipersiapkan dengan matang.

Manajer produksi juga bertanggung jawab atas keseluruhan perencanaan strategi siaran. Putra menyebutkan bahwa pemilihan produk dilakukan berdasarkan tren pasar dan promo eksklusif dari Shopee. "*Kami fokus pada produk yang paling diminati yaitu produk Iphone dengan tujuan untuk memastikan siaran kami menghasilkan penjualan optimal,*" Produk yang sering menjadi *highlight* adalah ponsel pintar dengan spesifikasi unggulan seperti kualitas kamera tinggi dan *design* yang sangat dikagumi audiens.

Strategi konten menjadi elemen penting dalam pemasaran digital, strategi yang efektif harus memahami target audiens dan menyesuaikan konten dengan karakteristik platform (As-Syahri & Abidin, 2024). Penting untuk menyampaikan informasi mendalam, seperti deskripsi produk. Tim Konten turut berperan dalam menyiapkan data produk yang akan dipromosikan, termasuk harga, promo diskon, dan informasi *bundling*. Informasi ini harus diperbarui setiap hari untuk memastikan konsistensi antara etalase Shopee dan siaran. Melalui wawancara, Febby selaku tim konten menyatakan, "*Kami selalu memeriksa apakah daftar produk maupun voucher yang diumumkan sudah aktif dan sesuai dengan sistem Shopee,*"

Host livestreaming memainkan peran penting sebagai komunikator utama dalam menjelaskan produk kepada audiens. Di dalam *livestreaming*, penonton dan *host* di ruang *live* saling memahami keberadaan satu sama lain, menimbulkan reaksi emosional, dan secara bertahap membangun hubungan parasosial dengan terus berpartisipasi dalam diskusi *online* (You et al., 2023). *Host* harus memiliki kemampuan untuk terlibat dan berinteraksi dengan pemirsa melalui *platform livestreaming* dengan menciptakan rasa kehadiran sosial, membina hubungan yang lebih kuat, dan memengaruhi keputusan pembelian individu (Widodo & Napitupulu, 2023). Salah satu *host livestreaming*, yaitu Vivi Andriani menjelaskan bahwa dia bertugas menarik perhatian audiens dengan menjelaskan spesifikasi produk, seperti kapasitas baterai, kualitas kamera, dan keunggulan lainnya. "*Saya menggunakan pendekatan storytelling untuk membuat produk lebih relatable bagi audiens.*" *Host livestreaming* sebagai wajah dari siaran juga memiliki pelatihan yang intensif, termasuk *public speaking* dan penguasaan produk. Vivi menambahkan, "*Saya dilatih untuk menjaga*

energi selama siaran berlangsung, meskipun durasinya cukup panjang, namun harus tampil percaya diri agar audiens tetap tertarik,"

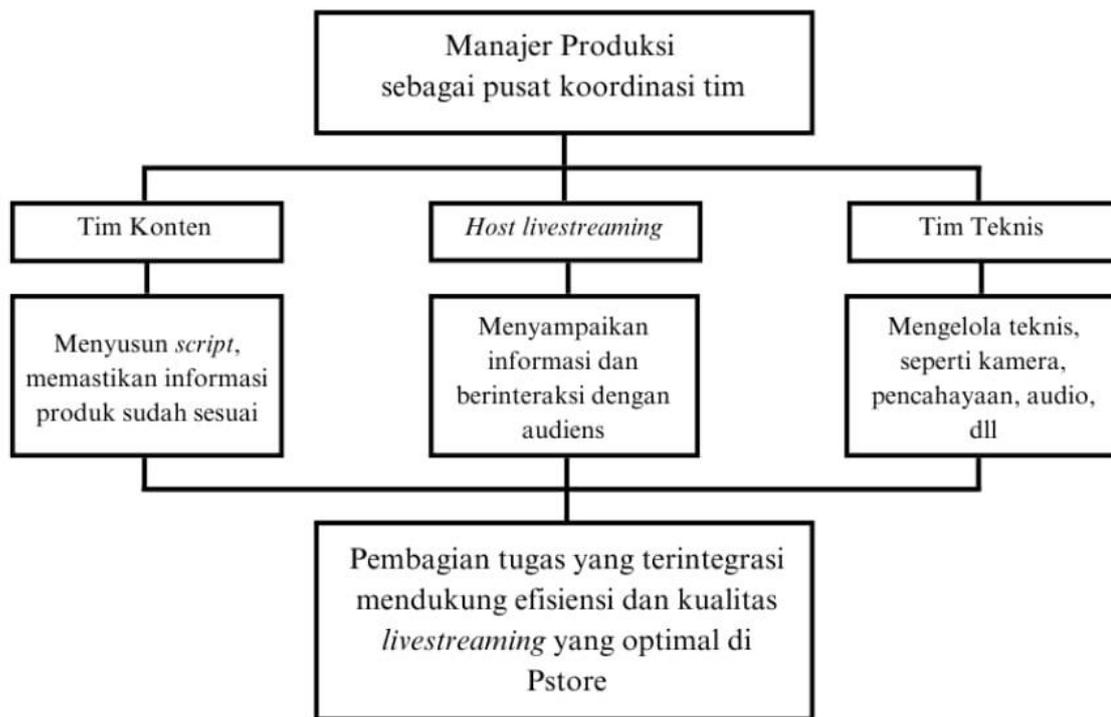
Komponen teknis dan sosial dalam *livestreaming* berfungsi sebagai unit yang saling berhubungan, menciptakan pengalaman interaktif yang berdampak positif pada perilaku konsumen. Sistem teknis berperan dalam menyediakan infrastruktur yang memungkinkan interaksi langsung antara *host* dan audiens, memberdayakan mereka untuk berpartisipasi secara aktif. Aspek teknis mencakup kontrol aktif, komunikasi dua arah, sinkronisasi, visibilitas, dan personalisasi, yang dirancang untuk meningkatkan keterlibatan dan kenyamanan selama proses *livestreaming* (Shih et al., 2024).

Tim produksi teknis bertugas memastikan produk terlihat menarik di layar. Tim teknis menggunakan pencahayaan dan pengaturan kamera yang optimal agar detail produk terlihat jelas. Ali sebagai salah satu anggota tim teknis yang diwawancarai menjelaskan, *"Kami memastikan kamera memfokuskan produk dengan pencahayaan yang ideal agar audiens dapat melihat detailnya dengan baik."* Selain itu, mereka juga menjaga kualitas audio sehingga *host* dapat berbicara dengan jelas. *"Kami memiliki protokol khusus untuk menangani masalah teknis agar bisa diselesaikan dalam waktu kurang dari satu menit."* Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa tim teknis juga dilatih

secara khusus untuk menangani gangguan teknis seperti masalah koneksi internet atau pencahayaan yang tidak sesuai.

Spesialization menggabungkan dua aspek, yaitu distribusi tanggung jawab individu dan kesadaran bersama akan keahlian dan posisinya masing-masing di dalam tim (Wang et al., 2018). Pembagian tugas ini memungkinkan setiap anggota tim Pstore untuk fokus pada tanggung jawab masing-masing, sehingga alur kerja menjadi lebih efisien. Spesialisasi memungkinkan Pstore untuk meningkatkan skala produksinya tanpa mengorbankan kualitas. Dalam wawancara, Putra menjelaskan bahwa dengan pembagian tugas yang jelas, mereka dapat mengelola beberapa sesi siaran dalam satu hari. *"Kami bisa meningkatkan jumlah live tanpa mengorbankan kualitas karena setiap tim sudah paham tugasnya masing-masing."* Putra juga menambahkan, *"Dengan pembagian peran yang jelas, kami bisa mengelola beberapa siaran dalam satu hari tanpa kelelahan,"*

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, terlihat bahwa spesialisasi berperan penting dalam keberhasilan produksi *livestreaming* di Pstore. Hal ini menunjukkan bahwa spesialisasi berdampak pada tim yang dapat bekerja lebih efektif, responsif, dan terorganisasi untuk mendukung tujuan siaran. Skema temuan yang menggambarkan proses spesialisasi dalam produksi *livestreaming* di Pstore dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Skema *specialization* dalam *livestreaming* Pstore

Sumber: Hasil penelitian, 2025

Coordination melalui Komunikasi Efektif

Koordinasi antar anggota tim di Pstore dimulai sejak tahap perencanaan yang dilakukan oleh manajer produksi bersama tim lainnya. Pada tahap awal pelaksanaan, manajemen program *livestreaming* melakukan penyusunan perencanaan (*planning*) yang meliputi penepatan tujuan atau penyusunan strategi (Tambes et al., 2022). Manajer produksi mengadakan *briefing* harian sebelum siaran untuk menyelaraskan tujuan tim. *Briefing* ini melibatkan semua anggota tim, termasuk *host*, tim teknis, dan tim konten. Putra menjelaskan, "*Briefing penting untuk memastikan semua anggota tahu apa yang diharapkan dari kinerja mereka.*"

Saat *briefing*, produk yang akan dipromosikan dibahas secara detail, termasuk fitur unggulan yang perlu disoroti oleh *host*. Selama *briefing*, tim konten memberikan daftar promo yang sedang berlangsung serta informasi tambahan seperti kompatibilitas aksesoris dengan ponsel tertentu. Hal ini memastikan bahwa *host* memiliki semua

informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan audiens. Febby menuturkan, "*Kami mendukung host dengan menyediakan data yang relevan dan akurat,*"

Komunikasi yang efektif merupakan langkah penting dalam meningkatkan efisiensi operasional organisasi, karena berbagi ide memerlukan keterampilan komunikasi yang efisien, sehingga diperlukan komunikasi langsung dengan anggota organisasi dengan frekuensi yang tinggi (Sun et al., 2018). Selama siaran, komunikasi *real-time* menjadi alat utama untuk menjaga kelancaran produksi. *Host* menggunakan *headset* untuk berkomunikasi langsung dengan tim teknis jika terjadi kendala teknis, seperti masalah suara atau pencahayaan. Vivi sebagai *host* menyampaikan pengalamannya, "*Headset sangat membantu kami mengatasi masalah tanpa mengganggu alur siaran,*" Melalui komunikasi langsung ini, tim teknis dapat bertindak cepat untuk memperbaiki masalah. Koordinasi tidak hanya terjadi di level internal, tetapi juga dengan audiens

selama siaran berlangsung. Host berkomunikasi secara aktif dengan audiens melalui kolom komentar, menjawab pertanyaan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Vivi menambahkan, "*Tugas saya adalah memastikan audiens merasa terlibat, sehingga mereka lebih tertarik untuk checkout produk yang diinginkan.*"

Koordinasi yang efektif juga ditunjang oleh penggunaan teknologi komunikasi yang canggih. Di Pstore, tim memanfaatkan aplikasi pesan instan untuk memastikan alur informasi berjalan tanpa hambatan. Teknologi ini memungkinkan setiap anggota tim untuk menyampaikan informasi dengan cepat dan efisien, baik itu untuk memberikan arahan, menyampaikan pembaruan, atau melaporkan kendala yang terjadi selama siaran berlangsung. Sebagai penyedia informasi utama bagi *host*, tim konten berperan memberikan data secara cepat jika ada pertanyaan tak terduga dari audiens. Febby menjelaskan, "*Kami menggunakan group chat khusus untuk komunikasi cepat, terutama untuk memastikan tidak ada informasi yang terlewat. Jika host membutuhkan informasi tambahan tentang produk, kami langsung menyampaikan detailnya melalui chat internal.*" Dengan adanya teknologi ini, seluruh anggota tim dapat terus terhubung secara *real-time*, sehingga koordinasi tetap terjaga meskipun ada perubahan mendadak.

Tim teknis secara proaktif memantau jalannya siaran untuk mengantisipasi masalah sebelum terjadi. Ali menyampaikan, "*Kami selalu memeriksa semua peralatan sebelum siaran dimulai, tetapi jika ada kendala di tengah jalan, kami langsung bertindak cepat.*" Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi yang baik tidak hanya terjadi dalam komunikasi verbal tetapi juga dalam sikap proaktif antar anggota tim. Koordinasi menjadi kunci dalam menghadapi dinamika produksi *livestreaming*. Koordinasi menyeluruh dicapai melalui mekanisme yang

menggunakan kontrol hierarkis atau prosedural, tanpa mengganggu keseimbangan kekuasaan dan status unit organisasi (Gordana & Ilic, 2020).

Pelatihan rutin bagi anggota tim juga menjadi faktor penting dalam menjaga efektivitas koordinasi. Pelatihan team building dapat membantu anggota kelompok untuk saling mengenal. Artinya, team building dapat meningkatkan kepercayaan dan kekeluargaan antar anggota kelompok. Pelatihan team building dapat meningkatkan komunikasi interpersonal melalui kegiatan seperti diskusi, kolaborasi dan negosiasi, pemecahan masalah dalam mencapai target. Hal ini dapat membantu kelompok menentukan alternatif solusi ketika menghadapi konflik (Hapsari, 2023). Tim di Pstore secara berkala mengikuti pelatihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan kerja sama. Dalam pelatihan tersebut, anggota tim dilatih untuk memahami tanggung jawab masing-masing, memperkuat kemampuan komunikasi interpersonal, serta belajar menghadapi situasi darurat selama siaran. Dengan pelatihan yang berkelanjutan, setiap anggota tim tidak hanya memahami perannya, tetapi juga mampu bekerja secara kolaboratif dalam mencapai tujuan bersama.

Kepemimpinan inklusif diperlukan untuk mendukung iklim inklusif di mana anggota tim yang berbeda dihargai atas apa yang mereka lakukan dalam praktik kerja (Ashikali et al., 2021). Budaya kerja yang inklusif dan suportif menjadi landasan keberhasilan koordinasi tim di Pstore. Berdasarkan hasil wawancara, koordinasi yang baik menjadi fondasi keberhasilan produksi *livestreaming* di Pstore. Koordinasi tidak hanya membantu dalam mengatasi kendala, tetapi juga memastikan bahwa setiap anggota tim memahami perannya dengan baik. Setiap anggota tim juga didorong untuk saling mendukung dan memberikan umpan balik secara konstruktif. Salah satu anggota

tim teknis menuturkan, "Kami saling mendukung satu sama lain karena komunikasi yang baik membuat semuanya lebih mudah."

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, temuan bentuk koordinasi tim di Pstore dapat dilihat pada Tabel 2.

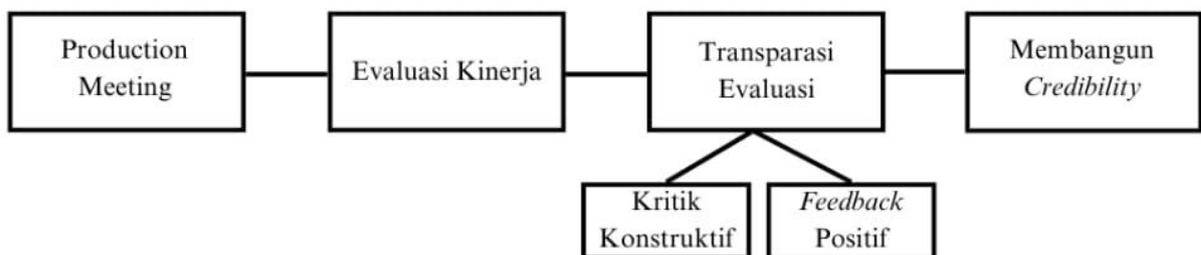
Tabel 2 Aspek coordination dalam livestreaming Pstore
 Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Aspek Koordinasi	Deskripsi
Briefing Harian	Melibatkan <i>host</i> , tim teknis, dan tim konten untuk menyelaraskan tujuan sebelum siaran
Komunikasi <i>Real-time</i>	<i>Host</i> menggunakan <i>headset</i> untuk komunikasi langsung dengan tim teknis selama siaran
Teknologi Komunikasi	Penggunaan aplikasi pesan instan untuk komunikasi cepat
Pelatihan	Pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan kerja sama tim

Melalui komunikasi yang efektif, tim mampu menjaga kualitas siaran dan merespons kendala dengan cepat. Dengan adanya komunikasi yang intensif, tim dapat bekerja secara sinergis untuk mencapai tujuan siaran. Dengan budaya seperti ini, setiap anggota tim merasa termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik mereka, sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk berkolaborasi. Kombinasi antara teknologi, pelatihan, dokumentasi, dan budaya kerja yang positif menjadikan koordinasi di Pstore sebagai kekuatan utama yang mendukung keberhasilan strategi pemasaran digital melalui *livestreaming*.

Credibility melalui Evaluasi Kinerja

Proses akhir pada tahap pra-produksi adalah dilakukannya lagi *production meeting* (rapat produksi) yang dihadiri oleh semua komponen pendukung termasuk *talent* yang mengisi *livestreaming*. Pada diskusi ini akan di evaluasi seluruh kesiapan tim dalam menyelenggarakan *livestreaming* tersebut (Tambes et al., 2022). Evaluasi kinerja penting dalam membangun *credibility* di antara anggota tim produksi Pstore. Alur pembentukan *credibility* di Pstore dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Skema credibility dalam livestreaming Pstore
 Sumber: Hasil penelitian, 2025

Evaluasi kinerja dilakukan setelah setiap sesi *livestreaming* selesai untuk menilai efektivitas kerja tim dan menciptakan kepercayaan di antara anggota tim. Manajer produksi memimpin sesi evaluasi ini dengan

melibatkan semua anggota tim. Melalui wawancara Putra menyampaikan, "Evaluasi dilakukan untuk melihat apa yang berjalan baik dan apa yang perlu diperbaiki. Evaluasi

ini membantu kami menjaga kualitas siaran selanjutnya."

Salah satu aspek utama yang dievaluasi adalah performa *host*. *Host* dinilai berdasarkan kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi produk, seperti spesifikasi ponsel dan keunggulan fitur. Putra menambahkan, "*Kami melihat apakah host dapat menjaga interaksi audiens tetap aktif selama siaran."* *Host* juga diberikan umpan balik tentang cara meningkatkan teknik komunikasi mereka. Evaluasi ini juga mencakup respons tim teknis terhadap kendala selama siaran. Ketika ada masalah teknis, seperti audio yang hilang atau kamera yang tidak fokus, tim teknis dianalisis berdasarkan kecepatan dan efektivitas mereka dalam menyelesaikan masalah. Ali menyatakan, "*Kami selalu mencari cara untuk meningkatkan kecepatan respons kami."*

Pencapaian target penjualan juga menjadi bagian penting dalam evaluasi. Manajer produksi bersama tim konten mengevaluasi apakah strategi promosi, seperti diskon atau *bundling*, berhasil menarik minat audiens. Jika hasilnya tidak sesuai harapan, tim akan mencari solusi untuk meningkatkan efektivitas strategi di sesi berikutnya. Febby menyampaikan, "*Kami selalu berusaha mencari pendekatan baru yang lebih efektif."* Evaluasi dilakukan secara transparan untuk memastikan setiap anggota tim memahami hasilnya. Pada lingkungan yang transparan, seorang pekerja memahami bahwa tindakannya dapat mempengaruhi keputusan yang diambil oleh rekan kerjanya yang mengikutinya melalui pengamatan langsung terhadap tindakan tersebut (Cato & Ishihara, 2017). Vivi mengungkapkan, "*Evaluasi membantu kami belajar dari kesalahan dan terus berkembang."* Dengan transparansi ini, setiap anggota tim merasa dihargai atas kontribusi mereka.

Evaluasi tidak hanya berfokus pada aspek operasional, tetapi juga menciptakan ruang untuk memberikan umpan balik positif (Menguc et al., 2024). Umpan balik positif memperkuat ketekunan dan komitmen tujuan karyawan. Salah satu *host livestreaming* menyatakan bahwa sesi evaluasi memberikan mereka motivasi untuk terus berkembang. Host Vivi menjelaskan, "*Kami diberikan apresiasi atas apa yang sudah berjalan baik, sekaligus diarahkan untuk memperbaiki kekurangan. Hal ini membuat kami merasa dihargai."* Hasil evaluasi digunakan untuk meningkatkan kualitas siaran di masa mendatang. Misalnya, jika ada pola pertanyaan yang sering muncul dari audiens, tim konten dapat menyiapkan materi tambahan untuk menjawabnya. Febby menambahkan, "*Kami selalu mencoba untuk lebih siap di sesi berikutnya."* Dengan cara ini, evaluasi tidak hanya menjadi alat untuk mengidentifikasi masalah, tetapi juga menjadi langkah awal menuju perbaikan yang berkelanjutan.

Pada proses evaluasi, teknologi memainkan peran penting untuk membantu mengukur performa tim secara lebih objektif. Pstore menggunakan perangkat lunak analitik untuk merekam dan menganalisis data selama siaran berlangsung. Perangkat ini dapat melacak durasi interaksi audiens, jumlah komentar, hingga rasio konversi penjualan. Data ini menjadi dasar untuk mengidentifikasi keberhasilan strategi pemasaran dan performa *host*. Putra menyampaikan, "*Kami menggunakan data ini untuk membuat keputusan yang lebih baik di sesi berikutnya."* Dengan adanya teknologi ini, evaluasi tidak hanya bergantung pada observasi manual, tetapi juga berdasarkan metrik yang terukur.

Pendekatan ini sejalan dengan penelitian (Zhang et al., 2020), yang menekankan bahwa evaluasi performa *livestreaming* menggunakan perangkat lunak dapat memberikan wawasan yang lebih akurat

terkait keterlibatan audiens dan efektivitas strategi pemasaran. Dengan memanfaatkan teknologi tersebut, organisasi dapat mengidentifikasi pola perilaku audiens secara lebih mendalam dan meningkatkan kualitas siaran berikutnya.

Selain kinerja individu dan tim, evaluasi di Pstore juga mencakup manajemen waktu dan prioritas dalam setiap proses produksi. Manajer produksi memastikan bahwa setiap sesi *livestreaming* dimulai dan berakhir sesuai jadwal. Jika terdapat penundaan selama siaran, tim mengevaluasi penyebabnya untuk menghindari hal serupa di masa depan. Dengan adanya evaluasi ini, Pstore mampu mengoptimalkan durasi siaran agar tetap efektif tanpa mengurangi kualitas konten.

Evaluasi kinerja juga menjadi momen untuk memperkuat budaya kerja positif di Pstore. Dalam setiap sesi evaluasi, manajer produksi memastikan bahwa suasana tetap

kondusif dan mendukung. Kritik disampaikan secara konstruktif untuk mendorong perbaikan, bukan untuk menyalahkan. Putra menyebutkan, "*Kami percaya bahwa suasana yang mendukung akan mendorong kreativitas dan semangat kerja tim,*" Dengan budaya kerja yang inklusif ini, setiap anggota tim merasa didukung untuk memberikan yang terbaik dalam setiap sesi *livestreaming*.

Credibility merupakan faktor penting yang mempengaruhi perkembangan *Transactive Memory* dalam organisasi (Arif, 2024). Proses evaluasi di Pstore tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan performa teknis, tetapi juga membangun kepercayaan di antara anggota tim. Dengan memberikan umpan balik yang transparan dan apresiasi yang tulus, setiap anggota merasa lebih termotivasi untuk berkembang. *Credibility* tim Pstore berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Aspek *credibility* melalui evaluasi dalam *livestreaming* Pstore

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Aspek Evaluasi	Komponen yang Dievaluasi	Deskripsi
Performa Host	Teknik komunikasi	Kemampuan host menjaga interaksi audiens
Tim Teknis	Respons terhadap kendala	Kecepatan dan efektivitas dalam mengatasi masalah teknis
Target Penjualan	Strategi promosi	Evaluasi keberhasilan strategi promosi
Teknologi	Analisis Data	Pemanfaatan perangkat lunak analitik selama siaran

Berdasarkan hasil wawancara, *credibility* melalui proses evaluasi dapat memperkuat sistem kerja tim secara keseluruhan. Dengan mengetahui kekuatan dan kelemahan masing-masing, tim Pstore dapat bekerja lebih harmonis untuk mencapai tujuan bersama. Evaluasi kinerja tidak hanya meningkatkan kualitas produksi, tetapi juga membangun rasa percaya di antara anggota tim. Melalui evaluasi yang konsisten dan terstruktur, Pstore berhasil menciptakan

lingkungan kerja yang harmonis, produktif, dan kredibel.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, *Transactive Memory Theory* dalam produksi *livestreaming* Pstore Condet di Shopee Live mencakup tiga komponen utama yang saling mendukung, yaitu *specialization*, *coordination*, dan *credibility*. pembagian peran dan koordinasi antar anggota tim di

Pstore berperan dalam mendukung keberhasilan siaran *livestreaming* yang efektif. Konsep spesialisasi yang digunakan di Pstore memungkinkan setiap tim fokus pada tugas yang sesuai dengan keahlian mereka, yang memperlancar proses produksi dan meningkatkan kualitas siaran. Melalui pembagian tugas yang jelas, setiap anggota tim dapat bekerja lebih efisien tanpa mengorbankan kualitas siaran, bahkan saat mengelola beberapa sesi siaran dalam sehari.

Koordinasi yang baik dan komunikasi yang efektif di antara manajer produksi, *host*, tim teknis, dan tim konten menjadi faktor utama dalam menjaga kelancaran siaran dan memastikan respons cepat terhadap masalah teknis yang mungkin muncul. Pelatihan rutin dan penggunaan teknologi komunikasi canggih juga berkontribusi pada pencapaian koordinasi yang lebih baik, mempercepat alur kerja, dan menjaga kualitas siaran. Evaluasi kinerja penting dalam menjaga kredibilitas dan memperbaiki proses produksi secara berkelanjutan. Penilaian terhadap performa *host*, respons tim teknis, serta pencapaian target penjualan memberikan masukan yang berharga untuk meningkatkan strategi di sesi-sesi berikutnya. Evaluasi yang transparan dan memberikan umpan balik positif juga memperkuat komitmen dan motivasi anggota tim untuk terus berkembang.

Penelitian ini menegaskan bahwa *Transactive Memory Theory* relevan dalam konteks manajemen kerja tim berbasis digital, khususnya dalam mendukung strategi pemasaran digital melalui *livestreaming*. Untuk meningkatkan efektivitas tim Pstore dalam mendukung pemasaran digital melalui *livestreaming*, penting untuk fokus pada pelatihan berkelanjutan untuk *host* dan tim teknis, serta optimalisasi alat kolaborasi yang mendukung komunikasi yang lebih efisien. Selain itu, perencanaan konten yang lebih terstruktur dan kolaborasi lintas tim yang lebih intens akan meningkatkan kualitas

siaran. Pemanfaatan umpan balik audiens juga menjadi kunci untuk terus menyempurnakan strategi pemasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, A. (2024). The application of transactive memory in the learning organization and the role of credibility. *International Journal of Advanced And Applied Sciences*, 11(3), 149–157. <https://doi.org/10.21833/ijaas.2024.03.016>
- As-Syahri, H., & Abidin, F. Z. Z. (2024). Building Brand Awareness through Social Media: Analysis of Effective Content Strategies in E-Commerce Businesses in Indonesia. *Jurnal Al-Qardh*, 9(2), 103–112. <https://doi.org/https://doi.org/10.23971/jaq.v9i2.9439>
- Ashikali, T., Groeneveld, S., & Kuipers, B. (2021). The role of inclusive leadership in supporting an inclusive climate in diverse public sector teams. *Review of Public Personnel Administration*, 41(3), 497–519. <https://doi.org/10.1177/0734371X19899722>
- Bachrach, D. G., Mullins, R. R., & Rapp, A. A. (2017). Intangible sales team resources: Investing in team social capital and transactive memory for market-driven behaviors, norms and performance. *Industrial Marketing Management*, 62, 88–99. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2016.08.001>
- Cato, S., & Ishihara, A. (2017). Transparency and performance evaluation in sequential agency. *The Journal of Law, Economics, and Organization*, 33(3), 475–506. <https://doi.org/10.1093/jleo/ewx008>
- Darham, D., Johannes, J., Edward, E., & Yacob, S. (2022). the Effect of Coordination on Organizational Performance Through Public Service Motivation and Organizational Commitment As an Intervening Variable. *International Journal of Business and Economy*, 4(2), 97–112. <http://myjms.mohe.gov.my/index.php/ijbe>

c

- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Feng, T., & Madni, G. R. (2024). Mediation of transactive memory capability in relationship of social media usage and job performance. *Frontiers in Psychiatry*, 15, 1361913. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2024.1361913>
- Gordana, D., & Ilic, B. (2020). Coordination management in new human resource management tendencies. *Journal of Ekonomi*, 2(1), 8–14. <https://dergipark.org.tr/ekonomi>
- Hapsari, M. T. B. (2023). Team Building Training To Improve Interpersonal Communication Among Operators At PT Komatsu Indonesia. *Academic Journal of Psychology and Counseling*, 4(1), 73–96. <https://doi.org/10.22515/ajpc.v4i1.7371>
- Ma, L., Gao, S., & Zhang, X. (2022). How to Use Live Streaming to Improve Consumer Purchase Intentions: Evidence from China. *Sustainability (Switzerland)*, 14(2), 1–20. <https://doi.org/10.3390/su14021045>
- Menguc, B., Auh, S., Ang, D., & Uray, N. (2024). Don't give me just positive feedback: How positive and negative feedback can increase feedback-based goal setting and proactive customer service behavior. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 52(6), 1608–1626. <https://doi.org/10.1007/s11747-024-01032-x>
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Afgani, M. W., & Sirodj, R. A. (2024). Triangulasi data dalam analisis data kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- Omar, Z. S., & Bo, H. (2022). A Company Production Management Optimization Research. *American Journal of Industrial and Business Management*, 12(3), 365–375. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2022.123020>
- Priya, A. (2021). Case study methodology of qualitative research: Key attributes and navigating the conundrums in its application. *Sociological Bulletin*, 70(1), 94–110. <https://doi.org/10.1177/0038022920970318>
- Shih, I.-T., Silalahi, A. D. K., & Eunike, I. J. (2024). Engaging audiences in real-time: The nexus of socio-technical systems and trust transfer in live streaming e-commerce. *Computers in Human Behavior Reports*, 13, 100363. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2023.100363>
- Sun, H., Liu, J., & Chen, H. (2018). Communication in human resource management. *Human Resources Management and Services (TRANSFERRED)*, 1(1). <https://doi.org/10.18282/hrms.v1i1.657>
- Susanto, D., Jailani, M. S., & others. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>
- Tambes, R. P., Yasir, Y., & Suyanto, S. (2022). Model Manajemen Produksi Media Digital Berbasis Live Streaming di Ceria Tv Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 1190–1210. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.8346>
- Wang, Y., Huang, Q., Davison, R. M., & Yang, F. (2018). Effect of transactive memory systems on team performance mediated by knowledge transfer. *International Journal of Information Management*, 41, 65–79. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.04.001>
- Wegner, D. M. (1987). Transactive memory: A contemporary analysis of the group mind. *Theories of group behavior/Springer-Verlag*. https://doi.org/10.1007/978-1-4612-4634-3_9
- Widodo, R. E. K. O., & Napitupulu, T. A. (2023).

- Exploring The Impact Of Live Streaming For E-Commerce Business: A Systematic Literature. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 101(16). [https://doi.org/101\(16\):50787-50797](https://doi.org/101(16):50787-50797)
- You, Z., Wang, M., & Shamu, Y. (2023). The impact of network social presence on live streaming viewers' social support willingness: a moderated mediation model. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01892-8>
- Yuwono, M. A., & Rachmawati, D. (2024). Development of Henri Fayol's Principles of Management on the Implementation of Governance in the Banking Industry in Indonesia. *International Journal of Management, Accounting & Economics*, 11(6). <https://doi.org/10.5281/zenodo.12604609>
- Zhang, T., Ren, F., & Wang, B. (2020). Modeling and analyzing live streaming performance. *2020 IEEE/ACM 28th International Symposium on Quality of Service (IWQoS)*, 1–10. <https://doi.org/10.1109/IWQoS49365.2020.9212876>
- Ziółkowska, M. J. (2021). Digital transformation and marketing activities in small and medium-sized enterprises. *Sustainability (Switzerland)*, 13(5), 1–16. <https://doi.org/10.3390/su13052512>