BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian terkait komunikasi persuasif untuk membangun kepercayaan konsumen di Detalase *Agency* maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Komunikasi persuasif yang dilakukan *host live streaming* Detalase *Agency* dapat membangun kepercayaan konsumen. Selain itu, Detalase *Agency* juga menggunakan 7 teknik komunikasi persuasif dari Willian S.Howell yaitu *Putting it up to you, transfer, Bandwagon technique, Say it with flowers, Don't ask if, ask which, The swap technique,* dan *Reassurance.* Komunikasi persuasif yang dilakukan oleh *host* Detalase *Agency* juga disesuaikan dengan target dari *viewer,* sehingga memberikan kesan baik dan sesuai dengan target konsumen. Dari hasil penelitian dan pembahasan 7 teknik yang digunakan tersebut ternyata dapat membangun kepercayaan konsumen dan hal tersebut didapatkan dari adanya keselarasan jawaban hasil penelitian dengan *viewer* dan PIC *live streaming* Detalase *Agency* yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Selain itu, *Host* Detalase *Agency* memiliki cara tersendiri untuk memahami berkaitan dengan *product knowledge* yang akan disampaikan kepada *viewer* agar lebih dipercaya oleh *viewer* dan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada *viewer. Host* Detalase lebih sering mempelajari kandungan, kegunaan produk dari kemasan dan ditambahkan dengan skrip *product knowledge* yang dibuat sendiri atau dibuatkan oleh PIC *Live Streaming.* Bahkan, *host* juga ada yang sampai memakai produk untuk bisa memastikan dan memberikan informasi yang sebenarnya kepada *viewer. Host* Detalase juga mempunya trik untuk meningkatkan *traffic live streaming* jika sedang sepi yaitu dengan membagikan *link live streaming* kepada teman-temannya dan meminta bantuan untuk *tap-tap* layar. Hal ini bertujuan untuk membuat algoritma TikTok membaca bahwa *live streaming* yang sedang berjalan diminati dan harus lebih di sebarluaskan lagi.

Komunikasi Antara.., Yuliana Aulia Putri, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

Detalase *Agency* juga menggunakan strategi "*Hacking"* yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan selama 6-12 bulan bagi pelaku bisnis yang bekerja sama. Strategi ini dilakukan dengan cara dengan cara melihat data dan melakukan analisis pada data hasil penjualan selama *live streaming.* Semua data yang ada akan dilakukan *breakdown* tanpa terkecuali mulai dari interaksi yang terjadi antara *host* dan *viewer,* produk yang terjual, produk yang sedang diminati, pertambahan *followers* pada akun *live streaming* dan lain sebagainya. Tujuannya adalah sebagai evaluasi terhadap kegiatan *live streaming* yang telah dilakukan.

Secara keseluruhan teknik-teknik, interaksi dan strategi yang dilakukan oleh *host* Detalase *Agency* dan *viewer* dapat meningkatkan efektivitas komunikasi persuasif dan memperkuat hubungan *viewer* dan *host.* Serta menciptakan, pengalaman yang lebih memuaskan dan juga mendorong loyalitas *viewer* dalam membeli suatu produk yang ditawarkan. Penelitian ini juga mendapatkan bahwa, pendekatan secara emosional dengan *viewer* dan interaktifnya *host* dalam membangun komunikasi dengan *viewer* dapat membangun kepercayaan dari konsumen di platform *live streaming* TikTok *Shop.*

5.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan penelitian di atas, terdapat beberapa saran mengenai pengembangan penelitian selanjutnya, yaitu sebaga berikut:

1. Saran Akademis

   Peneliti berharap agar kedepannya penelitian ini dapat terus dikembangkan dan digali lebih dalam, karena melihat perkembangan teknologi yang akan terus berkembang serta peluang mengenai fenomena *live streaming* sebagai media untuk melakukan penjualan. Penelitian ini dapat dikembangkan dengan menggunakan teori, metode, dan juga konsep yang berbeda mengenai bagaimana membangun kepercayaan konsumen.
2. Saran Praktis
   - Untuk Detalase *Agency* peneliti memiliki saran berkaitan dengan hasil penelitian yaitu untuk selanjutnya kegiatan pelatihan yang bertujuan untuk mengembangkan potensi *host* akan dilakukan kembali mengingat

semakin banyak pelaku bisnis yang memanfaatkan *live streaming* sebagai cara untuk penjualan dan semakin beragam *host live streaming* yang lebih unggul. Sehingga Detalase sebagai *agency creative digital* dapat terus mencapai target penjualan dan dipercaya oleh *brand-brand* yang ingin bekerjasama.

- Untuk *host live streaming* peneliti memiliki saran untuk terus selalu mempertahankan konsistensi dalam berinteraksi dengan *viewer* sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh *viewer,* agar tetap terjaga dalam keterlibatan penonton dan bisa membangun kepercayaan dari *viewer* ketika *live streaming.*
- Berkaitan dengan lokasi penelitian, peneliti berharap Detalase *Agency* akan memberikan kesempatan kembali jika ada peneliti lain yang ingin melakukan penelitian di Detalase *Agency.*