

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini membuat sebagian kegiatan sehari-hari dapat dilakukan secara digital atau *online*. Perubahan teknologi dari konvensional ini bisa dirasakan masyarakat melalui tren-tren baru yang bermunculan. Salah satunya adalah tren baru pada bidang pelayanan kesehatan. Saat ini, pelayanan kesehatan sudah mulai bergeser dari layanan konvensional menuju layanan digital. Tren ini bisa dilihat dan dirasakan ketika masa pandemi beberapa waktu lalu yang dimana masyarakat tidak bisa secara langsung berkonsultasi kepada tenaga kesehatan.

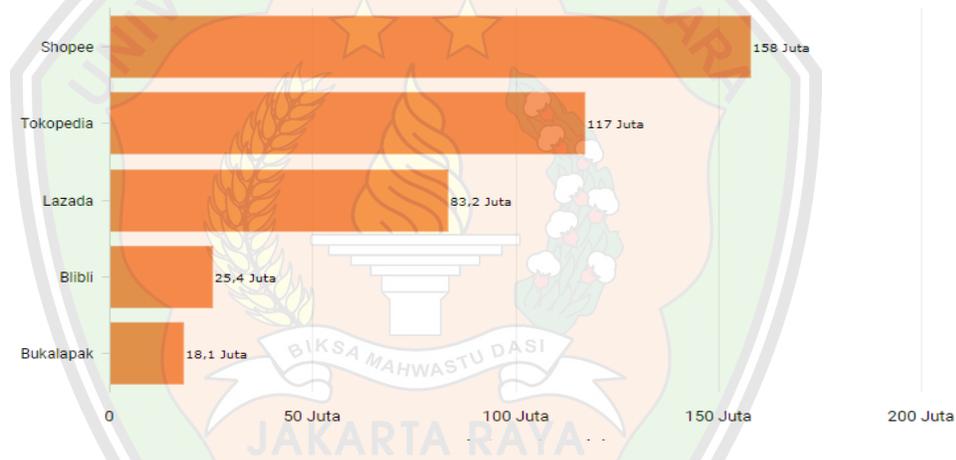
Salah satu tenaga kesehatan yang ikut serta membantu dalam tren pelayanan kesehatan yang baru adalah apoteker. Secara umum, fungsi atau tugas umum dari seorang apoteker pada apotek adalah memberikan nasihat atau masukan mengenai obat kepada dokter, dan memberikan penyuluhan atau arahan mengenai obat yang dijual bebas di pasaran kepada masyarakat (Komalawati, 2020).

Seiring perkembangan teknologi pada bidang pelayanan kesehatan, seorang apoteker bisa memberikan penyuluhan dan arahan kepada masyarakat mengenai obat-obatan yang dijual secara bebas melalui fitur *live streaming*. Fitur *live streaming* membantu apoteker untuk bisa memperkenalkan produk yang dijual oleh apotek secara *online* agar nantinya masyarakat bisa mengetahui bentuk atau gambaran dari produk atau obat yang akan mereka beli.

Menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 26 Agustus 2023 kepada apoteker-apoteker yang melakukan *live streaming*, biasanya apoteker membuka sesi tanya jawab dan konsultasi singkat dengan penonton *live streaming* atau calon konsumen sehingga membentuk komunikasi yang interaktif antara konsumen sebagai penonton *live streaming* dengan apoteker sebagai *host*

live streaming. Saat melakukan komunikasi interaktif antara *host live streaming* dengan penonton *live streaming*, apoteker sebagai *host live streaming* bisa memanfaatkan komunikasi persuasif untuk menarik minat konsumen agar membeli atau menggunakan produk-produk yang dijual oleh apotek.

Fitur *live streaming* yang digunakan oleh apoteker dalam melakukan penyuluhan dan memasarkan obat ini bisa di akses secara bebas melalui *platform-platform* digital seperti *platform e-commerce*. Salah satu *platform* jual beli *online* atau *e-commerce* yang menyediakan fitur *live streaming* ini adalah Shopee. Menurut data KataData.com (2023) terdapat 5 *e-commerce* dengan jumlah pengunjung terbanyak. Lima diantaranya adalah Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli, dan Bukalapak.



Gambar 1.1 Data Kunjungan Situs *E-Commerce*

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023>

Berdasarkan data KataData.com (2023) ini, Shopee berada pada urutan pertama dengan jumlah kunjungan situs sebanyak 158 juta kunjungan. Lalu disusul oleh Tokopedia di urutan kedua dengan jumlah kunjungan sebanyak 117 juta. Data yang dimiliki oleh KataData.com ini juga didukung oleh data SimilarWeb (2023). Menurut data SimilarWeb (2023), Shopee merupakan *e-commerce* yang memiliki jumlah pengunjung paling banyak. Pada periode bulan

Januari-Maret tahun 2023 ini, Shopee tercatat memiliki 157,9 juta kunjungan perbulannya.

Di Shopee, pengunjung bisa menemukan berbagai macam produk yang dijual dari toko yang berbeda. Satu toko yang ada di Shopee biasanya menawarkan atau menjual berbagai macam produk seperti pakaian, kosmetik, obat, dan kebutuhan sehari-hari lainnya. Shopee juga menawarkan fitur *live streaming* yang bernama *Shopee Live*. Seperti kebanyakan fitur *live streaming* pada *e-commerce* lainnya, *Shopee Live* memudahkan penggunanya untuk memperkenalkan dan mengenal produk yang mereka jual dan yang akan mereka beli. Seperti yang ada pada gambar dibawah ini.



Gambar 1.2 Fitur *Live* Shopee

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023

Pada gambar 1.2, bisa dilihat sudah lumayan banyak pelaku usaha pada platform *e-commerce* Shopee yang menggunakan fitur *Shopee Live*. Salah satu pelaku usaha yang memasarkan produk mereka melalui *live streaming* di *e-*

commerce Shopee adalah apoteker dari Apotek Sumber Sehat Bintara. Apoteker yang didirikan oleh dr. Suwandi sejak tahun 2022 ini terhitung sudah satu tahun bergabung di *e-commerce* Shopee dan mulai menggunakan fitur *live streaming* di *platform e-commerce* Shopee sejak bulan Mei tahun 2022.



Gambar 1.3 Akun Shopee Apotek Sumber Sehat Bintara
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023

Berdasarkan hasil observasi peneliti yang dilakukan pada tanggal 26 Agustus 2023, Apotek Sumber Sehat Bintara menjual berbagai macam obat serta beberapa kebutuhan sehari-hari lainnya seperti susu dan popok bayi. Untuk membantu memasarkan dan menjual produk-produk tersebut Apotek Sumber Sehat Bintara memiliki enam orang karyawan yang terdiri dari seorang apoteker dan lima asisten apoteker. Yang tentunya masing-masing dari mereka memiliki tugas berbeda.

Dari ke lima asisten apoteker ini, beberapa diantaranya ditugaskan untuk membantu *host live* atau terkadang menjadi *host live* menggantikan apoteker. Seperti kebanyakan *host live* lainnya, apoteker yang bertugas menjadi *host live* memiliki tugas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan calon konsumen serta

mengarahkan calon konsumen untuk membeli obat yang sesuai dengan keluhannya sehingga tercipta komunikasi yang interaktif antara calon konsumen sebagai penonton dengan apoteker sebagai *host live*.

Berdasarkan observasi peneliti pada tanggal 26 Agustus tahun 2023, peneliti melihat bahwa *live streaming* Apotek Sumber Sehat Bintara pada *e-commerce* Shopee memiliki daya tarik sendiri dimulai dari kekonsistennannya dalam melakukan *live streaming*, jumlah penonton *live streaming*, hingga durasi *live streaming* yang dilakukan oleh Apotek Sumber Sehat Bintara. Hal ini didukung oleh data observasi peneliti saat melakukan komparasi pada beberapa apotek yang melakukan *live streaming* di *e-commerce* Shopee yang berdomisili di Kota Bekasi termasuk di dalamnya ada Apotek Sumber Sehat Bintara.

No	Nama Apotek	Waktu Pelaksanaan <i>Live</i>	Rata-Rata Jumlah Penonton	Durasi <i>Live</i>
1	Apotek Sumber Sehat Bintara	Dua sampai empat kali dalam seminggu setiap jam 8 malam	100-400 penonton	Satu sampai dua jam
2	Apotek Heka	Dua sampai tiga kali dalam seminggu pada jam yang tidak menentu	40-400 penonton	Satu sampai satu setengah jam
3	Viva Apotek <i>Official Shop</i>	<i>Live</i> dilaksanakan hanya ketika ada sebuah perayaan, misalnya hari jadi Viva Apotek	20-200 penonton	Satu setengah jam

Tabel 1.1 Komparasi Apotek

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2023

Dilihat dari tabel 1.1 Apotek Sumber Sehat Bintara lebih unggul dari kedua apotek lainnya yang melakukan *live streaming* di *e-commerce* Shopee dan berdomisili di Kota Bekasi dalam segi tingkat kekonsistenan, jumlah penonton *live streaming*, dan durasi *live streaming*-nya. Dengan waktu pelaksanaan *live*

streaming yang menentu dengan rata-rata jumlah penonton 100-400 penonton dan dengan durasi satu sampai dua jam.

Agar terciptanya komunikasi interaktif antara apoteker sebagai *host live* dengan calon konsumen sebagai penonton, apoteker bisa mengimbangnya dengan komunikasi persuasif. Dalam melakukan komunikasi persuasif dibutuhkan lima teknik komunikasi persuasif yang diantaranya adalah Teknik Asosiasi, Teknik Integrasi, Teknik Ganjaran, Teknik Tataan, dan Teknik *Red herring* (Effendy, 2019:22-24). Selain teknik komunikasi persuasif, terdapat pula hal-hal lain yang perlu diperhatikan dalam melakukan *live streaming*, salah satunya adalah berinteraksi dengan penonton menggunakan hadiah-hadiah seperti potongan harga demi mendapatkan antusias penonton (Agustin dan Sampoerno, 2023).

Pada 26 Agustus tahun 2023 berlangsung *live streaming* Apotek Sumber Sehat Bintara dari pukul 7 malam sampai pukul 9 malam oleh apoteker dari Apotek Sumber Sehat Bintara. Saat melakukan sesi tanya jawab, apoteker membacakan pertanyaan yang diajukan oleh calon konsumen. Namun, calon konsumen tersebut membuat kesalahan penulisan. Salah satu konsumen menulis “Kak saya cari minyak batu untuk luka. Hansaplast dan kain kasa” di kolom komentar, yang lalu diketahui oleh apoteker bahwa yang dimaksud oleh calon konsumen ini adalah minyak bantu bukan minyak batu. Apoteker itu merespon dengan “tidak apa-apa, saya juga terkadang salah ketik” dalam hal ini apoteker sudah mengimplementasikan teknik integrasi.

Dari observasi peneliti pada tanggal 26 agustus 2023 mengenai *live streaming* Apotek Sumber Sehat Bintara yang dimulai dari pukul 7 malam sampai 9 malam ini ditemukan bahwa teknik komunikasi persuasif yang lebih mendominasi adalah teknik ganjaran. Salah satunya adalah ketika apoteker atau *host live* mengatakan “Ada diskon minimal pembelian 200 ribu. Semakin besar

jumlah pembelian, semakin besar diskon yang didapat. Sebaliknya, semakin sedikit jumlah pembelian, semakin sedikit juga diskon yang didapat”.

Dari beberapa hasil penelitian atau riset terdahulu terkait dengan komunikasi persuasif, *live streaming* dan *platform e-commerce* peneliti tertarik untuk meneliti tentang komunikasi persuasif apoteker melalui *live streaming* pada platform *e-commerce* Shopee. Dilihat dari urgensinya, penelitian ini layak dan penting dilakukan mengingat tugas umum apoteker dalam memberikan penyuluhan dan arahan kepada masyarakat mengenai obat-obatan yang dijual secara bebas di era perkembangan teknologi pada bidang pelayanan kesehatan.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini berfokus pada komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seorang apoteker di Apotek Sumber Sehat Bintara melalui fitur *live streaming* pada platform *e-commerce* Shopee.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana komunikasi persuasif apoteker melalui fitur *live streaming* pada *e-commerce* Shopee?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi persuasif apoteker melalui fitur *live streaming* pada *e-commerce* shopee.

1.5 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan dapat berguna bagi masyarakat umum agar dapat memberikan ilmu pengetahuan mengenai komunikasi persuasif melalui *live streaming* pada *platform e-commerce*.

b. Kegunaan Praktis

1. Hasil penelitian ini bisa menjadi wawasan baru bagi Mahasiswa maupun sivitas akademik Ilmu Komunikasi yang akan meneliti mengenai salah satu fungsi ilmu komunikasi yakni komunikasi persuasif.
2. Melalui hasil penelitian ini *host live streaming* bisa mengetahui cara pengimplementasian teknik komunikasi persuasif, salah satunya dengan memberikan tawaran-tawaran menarik disetiap pembelian produk yang dijual.

