

PERAN OPERATOR LIVE STREAMING DALAM MENDUKUNG AKTIVITAS DIGITAL MARKETING DI PT BORWITA INDAH ORBIZ

Fayyaz Ahsan Widyanto¹, Amiruddin Saleh²

¹Program Studi Komunikasi Digital dan Media, Sekolah Vokasi, IPB University,
Indonesia

²Program Studi Komunikasi Pengembangan Masyarakat, FISEMA, IPB University,
Indonesia

fawidyanto@gmail.com, amiruddin_ipb@yahoo.co.id

ABSTRACT

The rapid evolution of digital marketing through live streaming platforms has shifted consumer behavior toward interactive shopping experiences. While the success of live commerce is often attributed to the host's on-screen performance, it fundamentally relies on backend technical operational stability to achieve optimal sales targets. Therefore, this study aims to discover and describe the role of the live streaming operator in supporting digital marketing activities at PT Borwita Indah ORBIZ, as well as to analyze the operator's contribution in maintaining production quality and broadcast continuity as an integral part of the company's marketing communication. The research method employed is a descriptive qualitative approach utilizing a case study design. Data collection was conducted through active participatory observation—where the researcher directly acted as the operator—and systematic documentation of the operational broadcasting procedures. The results demonstrate that the operator plays a highly crucial role in integrating broadcasting software (OBS Studio) with the company's operational hardware, including cameras and wireless microphones. Furthermore, the operator's capability to execute rapid and effective troubleshooting against unpredictable technical constraints—such as internet network instability, audio leaks, camera overheating, and software crashes—serves as the determining factor in sustaining broadcast stability. Ultimately, this technical readiness and swift problem-solving significantly enhance audience retention, ensure interactive communication comfort, and provide an optimal environment for the host to encourage sales conversions, thereby successfully supporting the company's overall digital marketing strategy.

Keywords: *broadcasting, digital marketing, live streaming, operator, troubleshooting*

ABSTRAK

Evolusi pesat pemasaran digital melalui platform *live streaming* telah menggeser perilaku konsumen menuju pengalaman berbelanja yang interaktif. Meskipun keberhasilan *live commerce* sering kali dikaitkan dengan performa *host* di depan layar, pencapaian target penjualan yang optimal pada dasarnya sangat bergantung pada stabilitas operasional teknis di belakang layar. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran operator *live streaming* dalam mendukung aktivitas *digital marketing* di PT Borwita Indah ORBIZ, serta

untuk menganalisis kontribusi operator dalam menjaga kualitas produksi dan kelancaran siaran sebagai bagian dari komunikasi pemasaran perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif aktif—di mana peneliti bertindak langsung sebagai operator—serta dokumentasi sistematis terhadap prosedur operasional penyiaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa operator memegang peranan yang sangat krusial dalam mengintegrasikan perangkat lunak penyiaran (OBS Studio) dengan perangkat keras operasional perusahaan, termasuk kamera dan mikrofon nirkabel. Lebih lanjut, kapabilitas operator dalam mengeksekusi *troubleshooting* secara cepat dan efektif terhadap kendala teknis yang tidak terprediksi—seperti instabilitas jaringan internet, kebocoran audio, kamera *overheating*, dan *software crash*—menjadi faktor penentu dalam mempertahankan stabilitas siaran. Pada akhirnya, kesiapan teknis dan penyelesaian masalah yang tanggap ini secara signifikan meningkatkan retensi audiens, menjamin kenyamanan komunikasi interaktif, serta menyediakan ruang yang optimal bagi *host* untuk mendorong konversi penjualan, yang secara utuh berhasil mendukung strategi pemasaran digital perusahaan.

Kata Kunci: *Broadcasting, Pemasaran Digital, Live Streaming, Operator, Troubleshooting*

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan yang sangat signifikan dalam praktik pemasaran perusahaan dari pendekatan konvensional menuju ranah digital. *Digital marketing* kini menjadi pendekatan utama karena memungkinkan perusahaan menjangkau konsumen secara lebih luas, interaktif, dan terukur melalui berbagai platform *digital*. Pergeseran perilaku konsumen yang kini lebih dinamis dan cenderung mencari informasi produk secara mandiri di dunia maya mengharuskan perusahaan untuk terus beradaptasi. Di Indonesia, penggunaan internet dan media sosial terus menunjukkan

pertumbuhan yang eksponensial sehingga mendorong entitas bisnis untuk mengoptimalkan strategi komunikasi pemasaran berbasis digital. Data perkembangan digital di Indonesia pada tahun 2024 menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat telah terhubung dengan jaringan internet dan sangat aktif menggunakan media sosial dalam rutinitas sehari-hari. Kondisi demografis digital ini menjadikan platform *online* sebagai kanal paling strategis dan efisien dalam menjangkau target pasar secara presisi (We Are Social & Meltwater, 2024).

Seiring dengan masifnya penetrasi digital tersebut, *live streaming* muncul

sebagai salah satu strategi pemasaran inovatif yang mengintegrasikan hiburan dan transaksi komersial (*shoppertainment*). Metode ini semakin berkembang pesat karena mampu menghadirkan komunikasi dua arah secara *real-time* antara jenama (*brand*) dan konsumennya. Melalui ekosistem penyiaran langsung, perusahaan dapat mendemonstrasikan detail produk, memberikan edukasi, serta menjawab pertanyaan audiens secara seketika. Penelitian menunjukkan bahwa interaksi proaktif dalam *live commerce* memiliki pengaruh yang sangat positif terhadap pembentukan kepercayaan konsumen dan pendorongan niat beli, mengingat pendekatan ini dinilai lebih autentik dan personal dibandingkan metode pemasaran digital statis lainnya (Ling & Masrom, 2023). Selain itu, *live streaming* juga berperan krusial dalam membangun engagement emosional dan memelihara hubungan jangka panjang antara penjual dan konsumen dalam lanskap *social commerce* yang kian kompetitif (Wongkitrungrueng & Assarut, 2020).

Menanggapi tren pemasaran interaktif ini, PT Borwita Indah, melalui

unit bisnis ORBIZ yang bergerak dalam bidang distribusi dan solusi digital, turut mengadopsi ekosistem *live streaming* sebagai instrumen vital dalam kampanye promosinya. Strategi ini secara rutin diimplementasikan melalui platform *e-commerce* terkemuka seperti TikTok Live dan Shopee Live. Namun, dalam pelaksanaannya, keberhasilan kegiatan penyiaran langsung ini tidak semata-mata bergantung pada kecakapan komunikasi *host* atau *talent* di depan kamera (*front-end*). Kualitas dan kelancaran siaran justru sangat ditopang oleh keandalan Operator *Live Streaming* yang mengendalikan matriks teknis di belakang layar (*back-end*). Operator memikul tanggung jawab penuh terhadap manajemen perangkat lunak (*broadcasting software*), konfigurasi visual dan *audio*, hingga pengawasan arus penyiaran.

Dinamika operasional di lapangan sering kali diwarnai oleh anomali teknis yang tidak terprediksi, seperti fluktuasi stabilitas jaringan, kebocoran gangguan suara (*noise*), hingga malfungsi termal pada perangkat keras. Kecepatan dan ketepatan operator dalam memitigasi kendala teknis tersebut (*troubleshooting*)

menjadi sangat esensial. Keterlambatan penanganan tidak hanya akan menurunkan kualitas audiovisual, tetapi juga berakibat langsung pada tingginya angka pantulan penonton (*bounce rate*), penurunan retensi audiens, dan hilangnya momentum konversi pemasaran.

Berdasarkan urgensi pemeliharaan stabilitas siaran tersebut, diperlukan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai mekanisme alur kerja teknis di lapangan. Dokumentasi atas praktik operasional ini sangat penting, baik sebagai evaluasi internal perusahaan maupun sebagai literatur terapan di bidang komunikasi digital. Oleh karena itu, artikel ilmiah ini disusun dengan mengangkat judul "Peran Operator Live Streaming dalam Mendukung Aktivitas Digital Marketing di PT Borwita Indah ORBIZ". Kajian ini bertujuan untuk menganalisis secara deskriptif dan sistematis kontribusi teknis, alur koordinasi, dan strategi pemecahan masalah dari peran operator dalam menyukseskan sasaran pemasaran digital di lingkungan PT Borwita Indah ORBIZ.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus terapan. Pendekatan tersebut dipilih untuk memberikan gambaran yang komprehensif, faktual, dan mendalam mengenai alur kerja teknis serta strategi operasional *live streaming* yang berlangsung di PT Borwita Indah ORBIZ.

Untuk mendapatkan data yang relevan dan akurat, teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua instrumen utama, yaitu observasi partisipatif (*participatory observation*) dan dokumentasi. Dalam pelaksanaannya, peneliti terjun langsung dan bertindak sebagai praktikan magang dengan posisi operasional sebagai Operator *Live Streaming*. Data primer diperoleh secara empiris melalui keterlibatan langsung dalam mengoperasikan siaran, menghadapi dinamika kendala teknis di lapangan, serta berkoordinasi dengan tim digital marketing. Proses ini juga didukung oleh pengumpulan dokumentasi teknis berupa pencatatan alat penyiaran, tangkapan layar (*screenshot*) antarmuka sistem penyiaran, serta log aktivitas harian

selama proses transmisi live streaming pada platform TikTok dan Shopee.

Sebagai penelitian yang berfokus pada operasional media penyiaran digital, pemaparan instrumen teknis menjadi variabel yang krusial. Perangkat keras penyiaran yang diobservasi dan dioperasikan meliputi kamera mirrorless Sony a6400 yang difungsikan sebagai penangkap visual utama, serta sistem mikrofon nirkabel merek Saramonic atau Hollyland untuk kebutuhan perekaman *audio* tanpa membatasi mobilitas *host*. Selanjutnya, proses *encoding* dan transmisi siaran dioperasikan menggunakan unit *PC Broadcasting* yang disediakan oleh pihak perusahaan. Adapun perangkat lunak sentral yang terinstal pada *PC* tersebut dan digunakan untuk mengatur seluruh matriks penyiaran langsung adalah OBS (*Open Broadcaster Software*) Studio.

Seluruh data operasional yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara deskriptif menggunakan teknik analisis alur kerja (*workflow analysis*). Rangkaian proses operasional teknis tersebut divisualisasikan melalui instrumen

diagram alir (*flowchart*) untuk memetakan standarisasi kerja operator secara sistematis. Analisis alur kerja ini dibagi ke dalam tiga fase utama yang saling berkesinambungan, dimulai dari fase pra-produksi yang berfokus pada preparasi teknis dan integrasi alat. Fase kedua merupakan tahap produksi, yang mencakup pengawasan transmisi siaran langsung sekaligus penerapan strategi mitigasi kendala lapangan (*troubleshooting*) secara responsif, seperti penanganan gangguan perangkat lunak, pemadaman perangkat akibat suhu panas, hingga koordinasi dengan tim *IT Support* apabila terjadi instabilitas jaringan atau sistem pada *PC*. Proses ini kemudian diakhiri dengan fase pasca-produksi yang merupakan tahap terminasi serta evaluasi kelancaran siaran.

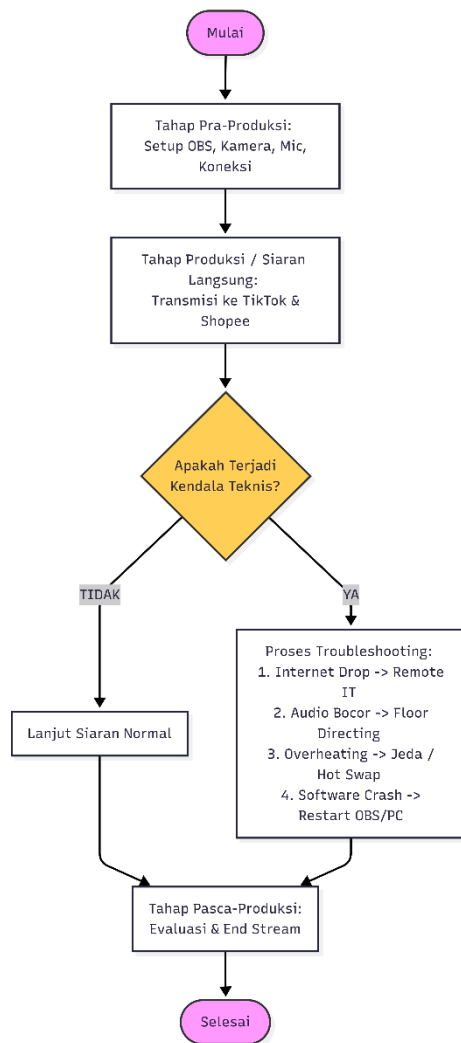
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelaksanaan tugas Operator Live Streaming di PT Borwita Indah ORBIZ berfokus pada pengendalian teknis penyiaran di platform TikTok dan Shopee. Kegiatan ini merupakan wujud nyata dari implementasi pemasaran digital, yang merujuk pada

penggunaan teknologi secara terarah dan interaktif (Wati & Martha, 2020). Dalam praktiknya, operator bertanggung jawab mengoperasikan *PC Broadcasting* dan *software OBS Studio* untuk memastikan siaran berjalan stabil. Selain itu, penyiapan perangkat visual berupa kamera Sony a6400 juga diawasi secara ketat. Hal ini dilakukan karena deskripsi produk yang divisualisasikan dengan menarik dapat memperkuat keputusan pembelian audiens secara efektif (Faradiba & Syarifuddin, 2021). Kelancaran transmisi visual dan sistem operasi ini pada akhirnya menjadi kunci utama agar metode penyiaran langsung mampu membangun kepercayaan dan meningkatkan pengalaman berbelanja konsumen (Ginangjar & Fadhillah, 2022).

Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai alur kerja teknis di lapangan, seluruh rangkaian operasional dan penentuan prosedur *troubleshooting* yang dilakukan oleh operator dipetakan secara sistematis melalui diagram alir (*flowchart*) pada Gambar 1. Berdasarkan diagram alir pada Gambar 1, alur kerja operasional operator terbagi ke dalam tiga

tahapan utama. Tahap pertama adalah Pra-Produksi, yang berfokus pada instalasi (*setup*) perangkat lunak OBS Studio, persiapan kamera dan mikrofon, serta pengujian koneksi jaringan. Tahap kedua adalah tahap Produksi (siaran langsung), di mana transmisi video disalurkan ke platform TikTok dan Shopee. Pada fase ini, operator melakukan pengawasan terhadap potensi kendala teknis. Apabila tidak terjadi kendala, siaran dilanjutkan secara normal. Namun apabila terjadi anomali teknis operator secara responsif, mengeksekusi proses *troubleshooting* yang spesifik, yaitu: pelaporan ke tim *IT Support* untuk kasus jaringan terputus, *floor directing* untuk menertibkan area jika ada kebocoran audio, pemberian jeda atau *hot swap* alat jika terjadi *overheating*, serta melakukan *restart*



Gambar 1 Diagram Alir Operasional Operator Live Streaming

aplikasi/PC apabila terjadi *software crash*. Seluruh proses ini bermuara pada tahap Pasca-Produksi yang mencakup evaluasi siaran dan terminasi (*end stream*).

Dalam dinamika penanganan masalah (*troubleshooting*) yang tergambar pada diagram tersebut, menjalankan peran sebagai operator menuntut ketelitian teknis dan keandalan dalam memecahkan

masalah secara *real-time* (Marsanda, 2025). Resolusi masalah yang cepat mutlak dilakukan agar *live streaming* dapat terus memfasilitasi distribusi informasi produk secara nyata tanpa interupsi (Ambiya & Faddila, 2023). Minimnya gangguan teknis ini sangat krusial, sebab pengalaman interaktif yang lancar secara signifikan mampu membangun rasa saling percaya dan keterlibatan emosional antara penjual dan pelanggan (Wongkitrungrueng & Assarut, 2020). Tantangan teknis lanjutan seperti *overheating* pada kamera dan kegagalan aplikasi pada OBS mengharuskan eksekusi pemulihan yang sangat cepat. Pemulihan jaringan dan sistem penyiaran ini ditujukan semata-mata untuk merawat kelancaran komunikasi interaktif yang memungkinkan adanya dialog langsung antara perantara pasar dan calon konsumen (Aditya & Rusdianto, 2023). Apabila transmisi terputus terlalu lama akibat gangguan alat, audiens dapat dengan mudah meninggalkan siaran. Padahal, stimulus berupa interaksi real-time yang stabil sangat dibutuhkan untuk memicu perilaku pembelian impulsif konsumen di platform *e-commerce* (Aryasa & Roosdhani, 2024).

Secara keseluruhan, kestabilan teknis dari belakang layar ini memberikan ruang maksimal bagi *host* untuk mempromosikan produk. Kondisi siaran yang prima dan bebas masalah teknis memiliki keunggulan tajam dalam meningkatkan konversi penjualan serta mengoptimalkan citra merek secara bersamaan (Sarah & Sobari, 2022). Pada akhirnya, keberadaan talenta operator di industri penyiaran digital ini memainkan peran sentral dalam mendongkrak engagement akun perusahaan serta memastikan strategi promosi berjalan secara efisien (Agustina, 2025).

D. Kesimpulan

Operator Live Streaming memegang peranan yang sangat esensial sebagai pengendali teknis utama dalam mendukung ekosistem *digital marketing* di PT Borwita Indah ORBIZ. Peran tersebut terdeskripsikan secara nyata mulai dari fase pra-produksi, di mana operator bertanggung jawab penuh dalam mengintegrasikan perangkat lunak *OBS Studio* dengan perangkat keras visual dan *audio*. Selain itu, operator juga memberikan kontribusi yang krusial dalam menjaga kualitas

produksi dan kelancaran siaran melalui kemampuan mengeksekusi pemecahan masalah (*troubleshooting*) secara *real-time*. Penanganan responsif terhadap berbagai kendala teknis—seperti mitigasi jaringan internet terputus, penertiban kebocoran audio (*audio bleed*), hingga pemulihan sistem akibat *overheating* kamera atau kegagalan aplikasi—menjadi penentu utama stabilitas penyiaran. Pada akhirnya, kesiapan operasional ini merupakan bagian tak terpisahkan dari keberhasilan komunikasi pemasaran perusahaan. Transmisi siaran yang berjalan mulus terbukti berdampak langsung pada pemeliharaan retensi penonton, peningkatan kenyamanan interaksi interaktif, serta pemberian ruang yang maksimal bagi *host* untuk mempromosikan produk dan mendorong konversi penjualan secara daring.

Berdasarkan temuan operasional tersebut, saran perbaikan yang dianggap perlu untuk mengoptimalkan operasional *live streaming* di PT Borwita Indah ORBIZ adalah peningkatan infrastruktur perangkat keras dan manajemen termal di area studio. Hal ini dapat

diwujudkan melalui penggunaan *dummy battery* atau perangkat *cooling fan* eksternal pada kamera guna meminimalisir risiko *overheating* saat siaran berdurasi panjang, serta pemberian pembekalan teknis mitigasi jaringan dasar bagi operator agar penanganan instabilitas koneksi dapat dilakukan secara lebih mandiri dan responsif. Sementara itu, untuk penelitian lanjutan yang relevan, disarankan untuk melakukan studi dengan pendekatan kuantitatif guna mengukur korelasi langsung antara durasi gangguan teknis (*downtime*) selama siaran dengan tingkat penurunan jumlah penonton (*drop rate*). Penelitian lanjutan juga dapat diarahkan untuk menganalisis perbandingan efektivitas konversi penjualan antara platform TikTok *Live* dan Shopee *Live* berdasarkan parameter stabilitas infrastruktur penyiarnya masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel in Press:

Agustina. (2025). Peran talent industri live streaming [Skripsi]. Universitas Buddhi Dharma.
<https://repositori.buddhidharma.ac.id/2558/1/COVER-BAB%20III.pdf>

Marsanda, I. (2025). Peran host live streaming dan konten kreator sebagai marketing public relation pada akun @lmntology [Laporan PKL]. Universitas Satya Negara Indonesia.

<https://www.repository.usni.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=4280&bid=4085>

We Are Social, & Meltwater. (2024). Digital 2024: Indonesia. Global Digital Insights Report. Diakses pada 20 Februari 2026, dari <https://datareportal.com/reports/digital-2024-indonesia>

Jurnal:

Aditya, R., & Rusdianto, R. Y. (2023). Implementasi strategi pemasaran digital. *Jurnal Media Akademik*, 2(4), 55-70.
<https://jurnal.mediaakademik.com/index.php/jma/article/download/229/221>

Ambiya, & Faddila. (2023). Pengaruh live streaming marketing. *Jurnal UMB (Ecoedu)*, 4(1), 32-45.
<https://jurnal.umb.ac.id/index.php/eecoedu/article/download/8095/5069/34818>

Aryasa, A., & Roosdhani, M. R. (2024). Pembelian impulsif di era digital: Peran live streaming, content marketing, dan ulasan pelanggan online pada pengguna Shopee. *Journal of Management and Digital Business*, 5(2), 496-506.
<https://journal.nurscienceinstitute.id/index.php/jmdb/article/download/1776/706/8818>

- Faradiba, & Syarifuddin. (2021). Strategi live streaming. *Prosiding ARIMBI*, 1(1), 188-195.
<https://prosiding.arimbi.or.id/index.php/PROSEMNASIMKB/article/download/8/40/188>
- Ginanjari, G. G., & Fadhilah, F. (2022). Pengaruh live streaming. *Jurnal JUPSIM*, 2(1), 106-122.
<https://journalcenter.org/index.php/jupsim/article/download/6023/4569/25371>
- Ling, Q., & Masrom, M. B. (2023). Role of live e-commerce on consumer purchase intentions. *International Journal of Professional Business Review*, 8(6), 4.
<https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i6.2435>
- Sarah, & Sobari. (2022). Strategi pemasaran langsung melalui live streaming. *Business UHO*, 3(1), 140-155.
<https://bussines.uho.ac.id/index.php/journal/article/download/7/25/286>
- Wati, A. P., & Martha, J. A. (2020). Pemanfaatan digital marketing. *Jurnal Sahmiyya*, 3(1), 40-52.
<https://e-journal.uingusdur.ac.id/sahmiyya/article/download/7639/1757/13673>
- Wongkitrungrueng, A., & Assarut, N. (2020). The role of live streaming in building consumer trust and engagement with social commerce sellers. *Journal of Business Research*, 117, 543-556.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.08.032>