

**PERAN HOST LIVE STREAMING DALAM
MEMBANGUN HUBUNGAN DAN KEPERCAYAAN
AUDIENS MELALUI KOMUNIKASI INTERAKTIF DI
TIKTOK NATUR HAIR CARE**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**



HERLISA MARISKA BUDI KUSUMAYANTI

1211003010

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS
EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Herlisa Mariska Budi Kusumayanti

NIM : 1211003010

Tanda Tangan : 

Tanggal : 7 September 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Herlisa Mariska Budi Kusumayanti

NIM : 1211003010

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Penelitian : Peran Host Live Streaming dalam Membangun Hubungan dan Kepercayaan Audiens Melalui Komunikasi Interaktif di TikTok Natur Hair Care.

Telah berhasil menyelesaikan revisi proposal tugas akhir dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan dalam mengikuti sidang tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Eli Jamilah Mihadja, Ph. D



Penguji 1 : Dr. Mochammad Kresna Noer, S.Sos., M.Si.


Dr. Mochammad Kresna Noer, S.Sos., M.Si.

Penguji 2 : Dra. Ratna Indrayani, M.I.Kom.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 7 September 2026

KATA PENGANTAR

1. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Bakrie. Dalam proses penyusunannya, peneliti memperoleh berbagai dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terima kasih kepada:
2. Diri sendiri, yang telah bertahan dan berusaha menyelesaikan perjalanan perkuliahan ini, termasuk menjalani peran sebagai mahasiswa sekaligus pekerja dengan berbagai tantangan yang dihadapi.
3. Papa, Mama, Meilani, Devi, Tante Emi, Tante Atin, Frida, Elva, Tante Endah, Ivana, dan Pandy, selaku keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, perhatian, dan semangat selama proses pendidikan hingga penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Kak Anta, Avel, Ami, Helena, seluruh teman-teman host Live Streaming Natur Hair Care, serta pihak Natur Hair Care, yang telah memberikan bantuan, waktu, keterbukaan, dan kerja sama selama proses penelitian berlangsung.
5. Ibu Eli Jamilah Mihardja, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan, dan dukungan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Dr. Mochammad Kresna Noer, S.Sos., M.Si. dan Dra. Ratna Indrayani, M.I.Kom., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, arahan, serta evaluasi yang membangun dalam proses penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Jakarta, 7 September 2026



Herlisa Mariska B.K

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Herlisa Mariska BK
NIM : 1211003010
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PERAN HOST LIVE STREAMING DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN DAN KEPERCAYAAN AUDIENS MELALUI KOMUNIKASI INTERAKTIF DI TIKTOK NATUR HAIR CARE”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 8 September 2026

Yang menyatakan,



Herlisa Mariska B.K

PERAN HOST LIVE STREAMING DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN DAN KEPERCAYAAN AUDIENS MELALUI KOMUNIKASI INTERAKTIF DI TIKTOK NATUR HAIR CARE

Herlisa Mariska Budi Kusumayanti

ABSTRAK

Perkembangan media digital mengubah cara brand berkomunikasi dengan audiens, salah satunya melalui live streaming yang memungkinkan interaksi secara langsung. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran host live streaming dalam membangun hubungan dan kepercayaan audiens melalui komunikasi interaktif pada TikTok Natur Hair Care. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode etnografi komunikasi. Data diperoleh melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi aktivitas live streaming. Hasil penelitian menunjukkan bahwa host berperan sebagai komunikator sekaligus representasi brand dalam menyampaikan informasi, menciptakan interaksi, dan membangun kedekatan dengan audiens. Melalui komunikasi yang interaktif, responsif, dan konsisten, host mampu menjawab pertanyaan, memberikan edukasi perawatan rambut, serta memberikan rekomendasi produk yang relevan. Interaksi tersebut berkontribusi dalam membangun hubungan positif dan kepercayaan audiens. Kepercayaan terbentuk melalui kepercayaan terhadap host sebagai komunikator serta terhadap brand dan produk yang ditawarkan. Dengan demikian, host live streaming memiliki peran strategis sebagai penghubung antara brand dan audiens.

Kata kunci: Live Streaming Host, Komunikasi Interaktif, Hubungan Audiens, Kepercayaan, TikTok, Natur Hair Care

**PERAN HOST LIVE STREAMING DALAM MEMBANGUN
HUBUNGAN DAN KEPERCAYAAN AUDIENS MELALUI
KOMUNIKASI INTERAKTIF DI TIKTOK NATUR HAIR CARE**

Herlisa Mariska Budi Kusumayanti

ABSTRACT

The development of digital media has changed the way brands communicate with their audiences, one of which is through live streaming activities that enable direct interaction. TikTok Live has become one of the digital communication platforms utilized by brands to build relationships with audiences through two-way communication. This study aims to analyze the role of live streaming hosts in building audience relationships and trust through interactive communication on TikTok Natur Hair Care. This research uses a qualitative approach with the communication ethnography method. Data were collected through participatory observation, in-depth interviews, and documentation of live streaming activities. The findings show that the live streaming host plays a role as a communicator and brand representative who facilitates interaction, delivers information, and builds closeness with the audience. Audience trust is developed through two aspects, namely trust in the host as a communicator and trust in the brand or products being offered. Interactive communication, responsiveness, product knowledge, and the ability to provide relevant information contribute to the formation of positive relationships and audience trust. Therefore, the host plays a strategic role in bridging the brand and its audience through direct, interactive, and continuous communication.

Keywords: *Live Streaming Host, Interactive Communication, Audience Relationship, Trust, TikTok, Natur Hair Care*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	10
1.1 Latar Belakang.....	10
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1 Manfaat Teoretis	14
1.4.2. Manfaat Praktis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Konsep yang Relevan	15
2.1.1 Public Relations di Era Digital.....	15
2.1.2 Model Komunikasi Two-Way Symmetrical	16
2.1.3 Relationship Management Theory	17
2.1.4 Dimensi Relationship Management Theory.....	17
2.1.5 Komunikasi Interaktif	19
2.1.6 Engagement.....	21
2.1.7 Trust	22
2.2 Penelitian Sebelumnya dan Penyataan Kebaruan.....	24
2.3 Model Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	29
3.2.1 Objek Penelitian	29

3.2.2 Subjek Penelitian.....	29
3.4 Teknik Analisis Data.....	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.1 Observasi.....	30
3.3.2 Wawancara Mendalam.....	31
3.3.3 Dokumentasi	31
3.4.1 Reduksi Data	31
3.4.2 Penyajian Data	32
3.4.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	33
3.5 Uji Keabsahan Data.....	33
3.5.1 Triangulasi Sumber	33
3.5.2 Triangulasi Metode	34
3.5.3 Triangulasi Teori.....	34
3.6 Operasionalisasi Konsep	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Penelitian	41
4.1.1 Profil PT Gondowangi Tradisional Kosmetika.....	41
4.1.2 Profil Natur Hair Care	42
4.1.3 TikTok Live sebagai Media Komunikasi Natur Hair Care	43
4.1.4 Sistem Pelaksanaan Live Streaming	43
4.1.5 Gambaran Budaya Kerja Tim Live Streaming.....	44
4.2 Hasil Penelitian	45
4.2.1 Hasil Observasi Partisipatif.....	45
4.2.2 Hasil Wawancara dengan <i>Live Director</i>	47
4.2.3 Hasil Wawancara dengan Host Live Streaming.....	49
4.2.4 Hasil Wawancara dengan Audiens.....	51
4.3 Pembahasan.....	54
4.3.1 Peran Host Live Streaming dalam Membangun Hubungan dengan Audiens melalui Komunikasi Interaktif	55
4.3.2 Peran Host Live Streaming dalam Membangun Kepercayaan Audiens terhadap Brand Natur Hair Care melalui Interaksi Selama Live Streaming ..	58

4.3.3 Bentuk Komunikasi Interaktif yang Dilakukan Host dalam Menciptakan Engagement Audiens pada Live Streaming TikTok Natur Hair Care	62
4.4 Temuan Etnografi dalam Aktivitas Live Streaming TikTok Natur Hair Care	66
4.4.1 Budaya Persiapan Sebelum Live Streaming	66
4.4.2 Budaya Komunikasi Selama Live Streaming	67
4.4.3 Budaya Edukasi Sebagai Strategi Komunikasi	67
4.4.4 Budaya Evaluasi Setelah Live Streaming	68
4.4.5 Interpretasi Temuan Etnografi	68
4.5 Sintesis Temuan Penelitian	69
4.5.1 Model Temuan Penelitian	70
BAB V PENUTUP.....	72
5.1 Keterbatasan Penelitian	73
5.3 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Negara dengan Pengguna Tiktok Terbesar	10
Gambar 2. Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3. Logo PT Gondowangi Tradisional Kosmetika	41
Gambar 4. Logo Natur Hair Care	42
Gambar 5. Live Natur Hair Care	43
Gambar 6. Briefing Host Mengenai Komunikasi Kepada Audiens	44
Gambar 7. Model Temuan Penelitian Komunikasi Host dalam Membangun Relationship dan Trust Audiens	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Sebelumnya dan Kebaruan	24
Tabel 2. Subjek Penelitian TikTok Natur Hair	30
Tabel 3. Konsep 1 Komunikasi Interaktif	35
Tabel 4. Konsep 2 Relationship Management Theory	37
Tabel 5. Konsep 3 Trust	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara Live Director Natur Hair Care	79
Lampiran 2. Transkrip Wawancara Host Live Streaming Natur Hair Care	83
Lampiran 3. Transkrip Wawancara Audiens Natur Hair Care	87
Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara Live Director Natur Hair Care	90
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara Host Live Streaming Natur Hair Care	91
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara Audiens Live Streaming Natur Hair Care	91
Lampiran 7. Screenshot TikTok Live dan Interaksi Audiens	92