

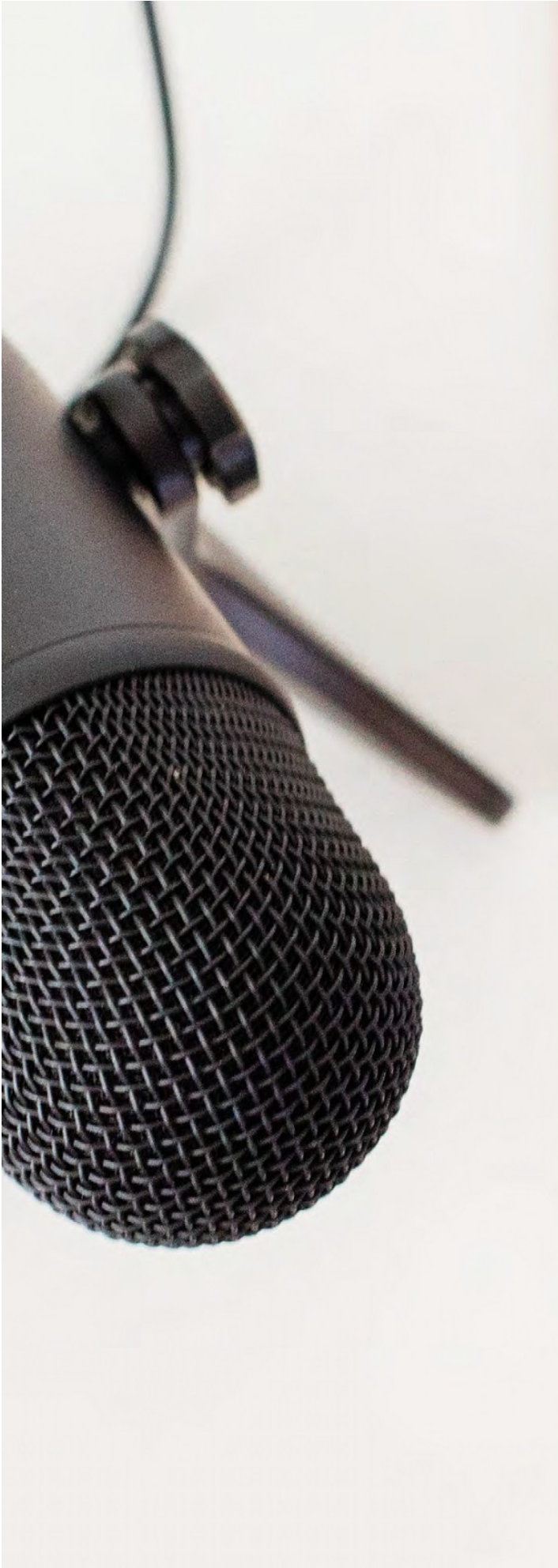
“KUNCI” KESETIAAN PELANGGAN MELALUI PENSTRIMAN LANGSUNG

NUR ALIAH MANSORI

1Fakulti Hospitaliti, Pelancongan and Kesejahteraan,
Universiti Malaysia Kelantan, Kota Bharu, Kelantan,
Malaysia.

*Koresponden: aliah.m@umk.edu.my

92



Penstriman langsung telah membuka saluran pengedaran (distribution channel) baharu bagi perniagaan makanan. Penstriman langsung sama ada di Instagram, Facebook ataupun YouTube dilihat sebagai peluang bagi sesebuah perniagaan memberi sentuhan peribadi (personal touch) mereka di platform digital. Inovasi penggunaan teknologi digital menyaksikan lonjakan di kalangan usahawan. Lebih ramai usahawan yang mengambil inisiatif untuk meneroka kepelbagaian penggunaan platform digital untuk perniagaan mereka.

Salah satu trend terbesar yang dilihat adalah kandungan atau konten “di sebalik tabir” (behind the scenes) di media sosial perniagaan. Tren ini seiring dengan data kaji selidik yang diterbitkan oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia 2020. Peningkatan peratusan tontonan video di kalangan pengguna peranti digital di Malaysia adalah daripada 77.6% pada tahun 2018 kepada 87.3% pada tahun 2020 [1]. Peningkatan ini menunjukkan peralihan kelakuan pengguna Malaysia yang semakin menggemari konten video seperti penstriman video dan penstriman langsung (live streaming).

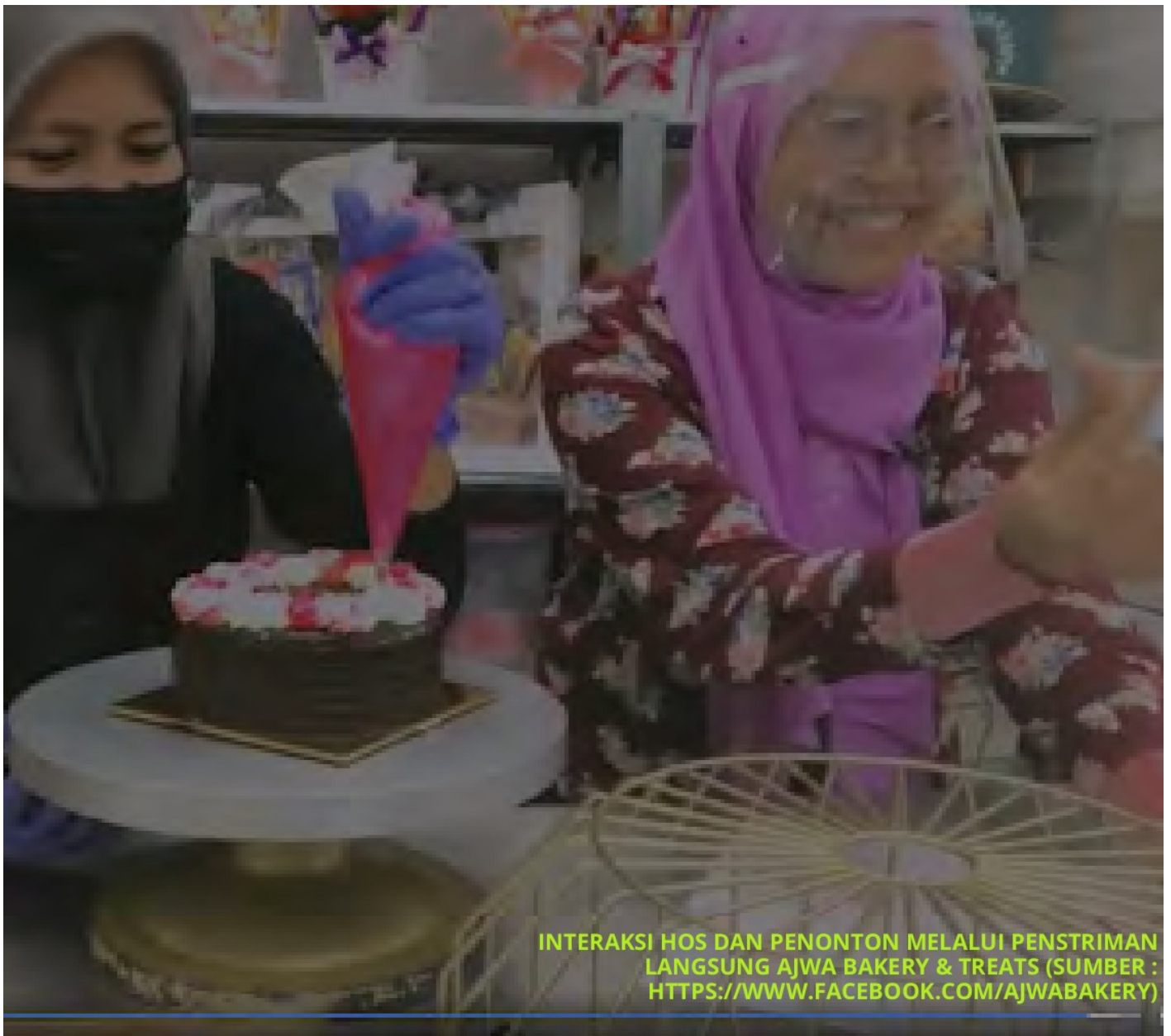
Penstriman langsung adalah siaran masa nyata (real-time) daripada seseorang individu ataupun sesebuah perniagaan kepada penonton di platform digital seperti media sosial. Manakala, di sebalik tabir sering digunakan oleh industri perfileman bagi menunjukkan proses penghasilan sesebuah filem di mana proses penghasilan babak-babak utama filem diurai bagi menarik minat penonton ke pawagam.

Dalam industri pelancongan, konten di sebalik tabir ini telah digunakan oleh syarikat rekreasi gergasi Disney Park. Disney Park telah mereplikasi pengalaman sebenar pelawat seperti penghasilan semula lagu tema dan pengalaman menaiki tarikan utama di taman tema itu. Di saluran YouTube rasmi taman tema itu, pengalaman maya menaiki tarikan roller coaster seperti Incredicoaster telah dihasilkan semula. Video berdurasi 1-3 minit dirakam daripada sudut pandang pelawat dan lagu iringan sebenar tarikan tersebut. Usaha ini dapat mengekalkan minat pelawat terhadap destinasi pelancongan sejak banyak negara tidak membenarkan aktiviti pelancongan ekoran pandemik COVID-19.

Di media sosial perniagaan makanan di Malaysia, penstriman langsung telah digunakan oleh perniagaan bakeri. Sebelum ini, penstriman langsung lebih sinonim dengan bidang permainan video dan fesyen. Siaran penstriman langsung kebiasaannya ditunjangi oleh seorang hos dan mengetengahkan promosi semasa satu item utama. Sebagai contoh, Ajwa Bakery & Treats (<https://ajwabakery.my/>) yang bertempat di Kota Damansara mengelolakan penstriman langsung demonstrasi hiasan kek setiap minggu.

Penstriman langsung bakeri ini dikendalikan oleh seorang hos utama dan seorang baker sebagai hos bersama. Hos utama akan berkomunikasi dengan para penonton Instagram dan Facebook, seperti membaca komen, mengumumkan pemenang, dan berkongsi promosi semasa bakeri. Manakala, hos bersama akan berinteraksi dengan hos utama dan mendemonstrasikan proses hiasan kek sepanjang sesi berlangsung.





INTERAKSI HOS DAN PENONTON MELALUI PENSTRIMAN LANGSUNG AJWA BAKERY & TREATS (SUMBER : [HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/AJWABAKERY](https://www.facebook.com/ajwabakery))

Dengan cara ini, para penonton dapat melihat sendiri di sebalik tabir proses hiasan sesebuah kek secara langsung dari dapur bakeri. Kek yang dihias semasa penstriman berlangsung dijadikan hadiah kepada penonton yang bertuah. Para pemenang diberikan peluang untuk memberi pandangan dan memilih sentuhan akhir (finishing touch) kek mereka. Komunikasi dua hala di antara penonton dan hos ini seolah-olah interaksi secara bersemuka di bakeri.

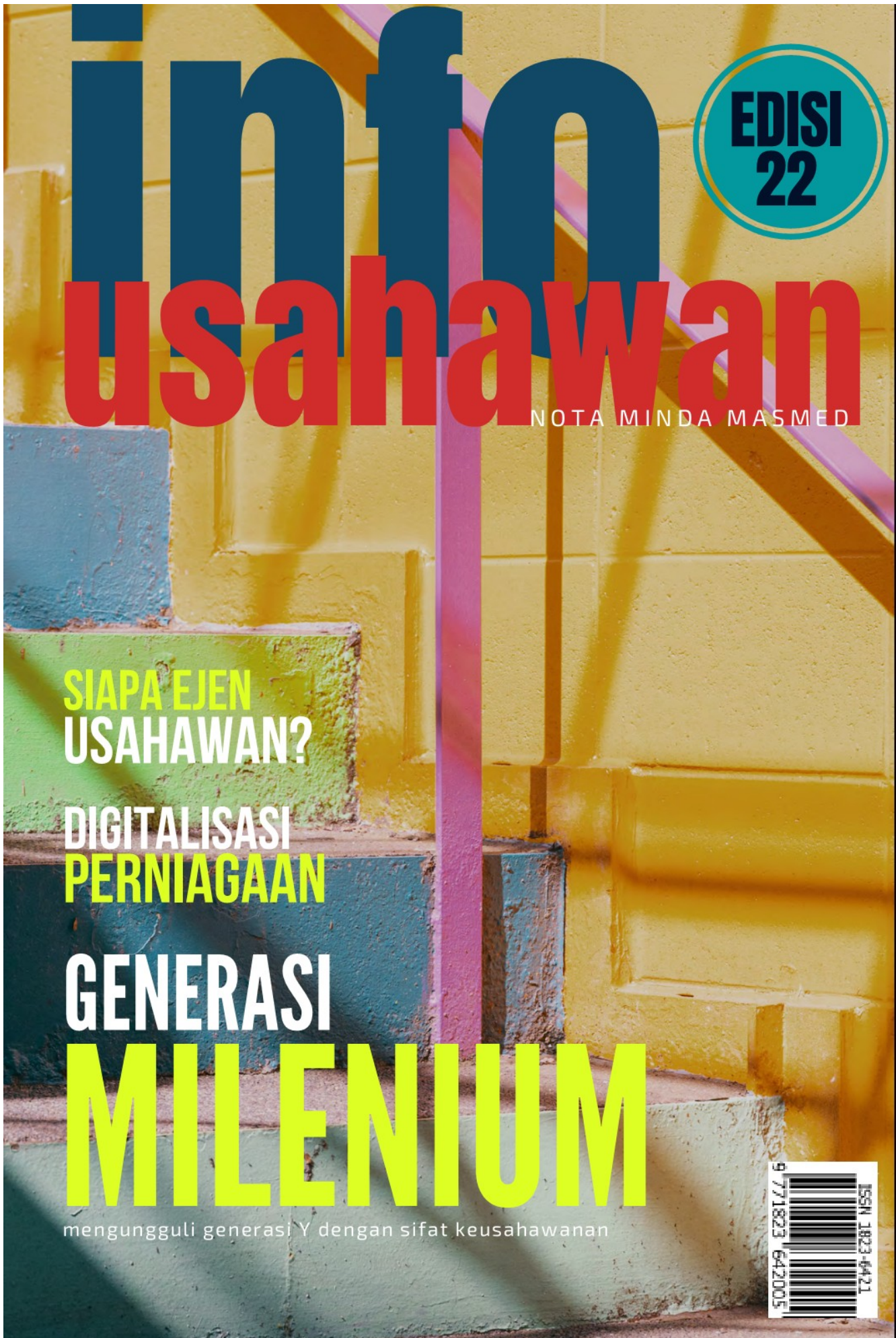
Media sosial seperti Facebook dan Instagram telah memudahkan pengendalian penstriman langsung bagi pengguna yang tiada latihan profesional dalam bidang media. Kos penghasilan kandungan penstriman langsung yang amat minima dapat menyelesaikan masalah kos pemasaran peniaga kecil. Para pelanggan juga dapat dicapai dengan lebih meluas. Jumlah penonton dan pemasaran melalui saluran penstriman langsung dijangka akan terus

meningkat kerana kebolehcapaian peranti digital. Oleh itu, kreativiti kandungan penstriman langsung perlu diberikan penekanan agar dapat menonjolkan keunikan dan seterusnya menjadi identiti perniagaan makanan tersebut.

Rujukan

[1] Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (2020). Internet Users Survey 2020. Dipetik dari <https://www.mcmc.gov.my/skmmgovmy/media/General/pdf/IUS-2020-Report.pdf>





**EDISI
22**

info usahawan

NOTA MINDA MASMED

**SIAPA EJEN
USAHAWAN?**

**DIGITALISASI
PERNIAGAAN**

**GENERASI
MILENIUM**

mengungguli generasi Y dengan sifat keusahawanan

ISSN 1823-6421
9 771823 642005

Okt 2021

PUBLISHED BY MASMED