

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PENELITIAN

#### 2.1 Produk Palsu Brand Scarlett Whitening

Tidak bisa dipungkiri bahwa setiap brand atau merek, entah itu industri *fashion*, teknologi, kecantikan, bahkan sampai makanan pun selalu bergelut dengan masalah produk palsu. Produk palsu merupakan sebuah produk yang dibuat dengan mengatas namakan brand atau merek tersebut, atau bahkan dibuat persis dengan apa yang dibuat suatu brand tersebut. Kehadiran produk palsu di masyarakat tentunya menimbulkan pro dan kontra dari setiap pihak.

Dilansir oleh detik.com, barang palsu banyak ditemukan di toko-toko *online* di Indonesia. Kerugian ekonomi yang dicapai akibat barang palsu di Indonesia mencapai Rp 291 triliun. Masyarakat Indonesia Anti Pemalsuan (MIAP) dan Institute for Economic Analysis of Law & Policy Universitas Pelita Harapan (ERALP UPH) dalam detik.com menyebutkan bahwa Indonesia mengalami kerugian pajak sebesar Rp 967 miliar dan potensi kerugian kesempatan kerja lebih dari 2 juta akibat pemalsuan.

Contoh yang paling konkret dan banyak ditemui di masyarakat adalah fenomena produk palsu atau tiruan dari brand Louis Vuitton. Brand Louis Vuitton ini sendiri sangat diminati untuk produk tas nya bagi para wanita. Namun karena tas Louis Vuitton ini sendiri mempunyai harga yang tinggi untuk beberapa kalangan, maka banyak pihak-pihak tidak bertanggung jawab membuat tiruan dari tas Louis Vuitton persis dengan tas aslinya. Masyarakat yang tidak mampu untuk

membeli produk original pun lebih memilih untuk membeli tas tiruan yang membawa embel-embel Louis Vuitton tersebut.

Bagi sebagian masyarakat yang tidak mampu membeli produk original dari Louis Vuitton pun setuju bahwa adanya produk palsu ini membantu mereka untuk mencapai apa yang mereka inginkan. Namun tentu saja tidak demikian dari pihak brand Louis Vuitton sendiri, mereka dirugikan karena banyak produk palsu yang beredar, mereka dirugikan karena merusak citra dari brand mereka yang terkenal prestige dan mewah. Pihak brand pun tidak bisa berbuat banyak karena pelaku pemalsuan produk mereka tidak hanya satu, melainkan banyak dan tersebar di berbagai negara, sehingga akan menghabiskan banyak kerugian untuk pihak brand sendiri jika harus menindak lanjutinya di jalur hukum.

Kejadian serupa pun dialami oleh pihak brand Scarlett Whitening. Brand lokal yang menjual produk perawatan tubuh ini memiliki masalah adanya produk palsu yang dijual di pasaran. Brand Scarlett Whitening ini sendiri sebenarnya bukanlah sebuah brand yang terlampau prestige dan mewah, harga dari produk ini terjangkau bagi konsumen skincare di Indonesia. Pihak brand Scarlett Whitening pun ingin menggapai semua kalangan pasar di seluruh penjuru Indonesia sehingga pihak brand memberlakukan sistem *reseller* untuk memudahkan para konsumen di seluruh penjuru Indonesia dalam membeli produk. Namun ironinya sistem penjualan ini lah yang menjadi salah satu celah para pelaku penjual produk palsu. Para pelaku penjual produk palsu dengan mudah meniru dan menjual produk dari brand Scarlett Whitening dengan bahan kandungan yang tidak jelas agar harga jualnya bisa lebih murah dari pada produk aslinya. Harga yang ditampilkan di

pasaran pun jauh lebih murah dibandingkan harga aslinya. Selain itu, para pelaku penjual produk palsu ini juga memberikan penjelasan pada toko *online* nya bahwa kemasan yang dijual lebih kecil karena ditujukan kepada para konsumen yang hanya ingin mencoba produk tersebut apakah cocok untuk mereka atau tidak. Produk yang kerap ditemukan palsu pada brand Scarlett Whitening ini adalah produk *body lotion* dan hanya ditemukan juga di *e-commerce* Lazada.

Produk yang dijual di *e-commerce* Lazada ini terindikasi palsu selain karena harga yang jauh lebih murah dari harga aslinya, juga karena kolom ulasan toko tersebut dipenuhi dengan komentar dan ulasan bahwa produk yang dijual toko tersebut merupakan produk palsu. Konsumen dapat mengatakan produk tersebut produk palsu juga karena aroma dan tekstur dari produk tersebut berbeda dengan produk yang pernah mereka beli sebelumnya.

Fenomena buruk ini kerap terjadi di Indonesia pada berbagai sektor perdagangan umumnya dikarenakan tergiur dengan harga yang murah dengan embel-embel asli, padahal pada nyatanya produk tersebut sudah jelas palsu karena bahan yang digunakan untuk pembuatannya berbeda sehingga bisa menghasilkan harga lebih murah dari harga aslinya. Lebih lagi, bahaya yang ditimbulkan dari produk palsu brand Scarlett Whitening ini, karena mereka merupakan produk perawatan tubuh, adalah kerusakan pada kulit konsumen. Pelaku penjual produk palsu pun tentu tidak akan bertanggung jawab atas efek yang dihasilkan dari produk yang mereka jual.

## 2.2 Sosial Media Instagram dan Manfaatnya Untuk Brand Scarlett

### Whitening

Semakin terkenalnya sebuah brand, tidak bisa dipungkiri bahwa akan semakin banyak masalah yang dihadapi brand tersebut. Semakin banyak pihak-pihak di luar yang melakukan kegiatan tidak bertanggung jawab mengatas namakan brand tersebut padahal tidak pernah brand tersebut menyatakan bahwa mereka bekerja sama dengan pihak yang tidak bertanggung jawab tersebut. Kasus yang meresahkan tersebut salah satunya adalah produk palsu yang dibuat pihak tidak bertanggung jawab mengatas namakan brand tersebut. Hal tersebut membuat banyak pihak konsumen khawatir dan mempertanyakan apakah produk yang pernah mereka beli merupakan produk asli ataupun palsu.

Fenomena isu produk palsu yang menjadi salah satu masalah bagi brand Scarlett Whitening tentu saja tidak membuat pihak brand Scarlett Whitening tinggal diam. Pihak brand Scarlett Whitening pun memberikan solusi atas permasalahan tersebut dengan memberikan *awareness* lewat akun media sosial Instagram resmi Scarlett Whitening dan memberikan panduan melalui akun Youtube owner dari Scarlett Whitening yaitu Felicya Angelista, tentang cara membedakan mana produk original atau palsu dengan cara memindai *barcode* yang ada di kemasan produk Scarlett Whitening.

Usaha untuk mengatasi permasalahan tersebut diunggah melalui *story* akun Instagram resmi Scarlett Whitening dan dijadikan *highlight story* agar para followers dari akun tersebut ataupun orang yang mengakses akun tersebut bisa melihat kembali bagaimana cara membedakan produk Scarlett Whitening original

maupun palsu. Pihak brand Scarlett Whitening terus mengunggah *story* mengenai bahaya akan produk palsu tersebut secara berkala. Pihak brand dari Scarlett Whitening terus memberikan *awareness* tersebut secara berkala guna memperingatkan konsumen agar berhati-hati dalam membeli produk dari Scarlett Whitening yang nantinya akan merugikan konsumen tersebut sendiri.

Pada dasarnya pihak Scarlett Whitening sudah berupaya semaksimal mungkin untuk mengembalikan kepercayaan konsumen kepada brand mereka karena strategi pemulihan nama baik brand sudah dilakukan oleh pihak brand Scarlett Whitening. Namun sayangnya, tentu saja masih banyak pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab masih meneruskan pemalsuan produk brand Scarlett Whitening tanpa memikirkan sebab akibat kepada pihak mereka yang bisa kapanpun dituntut oleh pihak brand Scarlett Whitening, maupun pihak brand Scarlett Whitening yang kehilangan kepercayaan konsumen.

Setiap perilaku yang diberikan sebuah brand pastinya akan berdampak meskipun tidak besar. Brand Scarlett Whitening yang sudah mengupayakan pengembalian nama baiknya melalui akun media sosial Instagram resmi Scarlett Whitening, pastinya akan membuat konsumen yang membaca lebih berhati-hati ketika mereka membeli produk yang mengatas namakan Scarlett Whitening di beberapa toko yang melabelkan dirinya seorang reseller dari Scarlett Whitening.