

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN IDENTITAS RESPONDEN

SCARLETT WHITENING

Pada bab ini akan disajikan beberapa hal yang berhubungan dengan *Scarlett Whitening*, yaitu sejarah perusahaan, filosofi perusahaan, budaya perusahaan, logo perusahaan, visi dan misi perusahaan, sistem pelayanan perusahaan, produk-produk perusahaan, *website* perusahaan, *marketplace* perusahaan, media sosial perusahaan, dan identitas responden yang digunakan dalam penelitian ini.

2.1 Gambaran Umum *Scarlett Whitening*

2.1.1 Sejarah Perusahaan

Felicya Angelista adalah pendiri dan pemilik merek kecantikan *Scarlett Whitening*, yang didirikan pada tahun 2017. Felicya Angelista sendiri adalah figur publik terkenal yang pernah muncul di layar kaca Indonesia, baik dalam film maupun sinetron. Felicya Angelista telah meluncurkan produk masker wajah *Feli Skin* sebelum lahirnya merek *Scarlett Whitening*. Produk ini diminati oleh banyak konsumen dan memiliki banyak konsumen yang puas. Karena itu, Felicya Angelista melihat peluang bisnis yang menjanjikan untuk membuat rangkaian produk perawatan kulit lainnya yang disebut *Scarlett Whitening* (Scarlett Whitening, 2023). Selain itu, alasan dibalik lahirnya brand *Scarlett Whitening* adalah karena banyaknya pertanyaan kepada Felicya Angelista terkait produk apa yang digunakan untuk merawat kulitnya dan pada akhirnya ia ingin memberikan solusi bagi mereka yang ingin merawat kulitnya (Soehandoko, 2022).

Produk *Scarlett Whitening* diproduksi oleh PT. Motto Beringin Abadi dan telah terdaftar di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). *Scarlett Whitening* menawarkan tiga kategori produk perawatan wajah, tubuh, dan rambut, masing-masing dengan berbagai pilihan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. *Scarlett Whitening* tidak hanya menyediakan produk untuk pelanggan dengan kulit normal pada wajah dan tubuh mereka, tetapi juga menyediakan produk untuk pelanggan dengan masalah kulit seperti seperti berjerawat, kulit kering, dan memiliki tanda-tanda penuaan. Produk perawatan *Scarlett Whitening* berfokus untuk mencerahkan karena mengandung *Glutathione* dan *Vitamin E* yang sangat baik untuk mencerahkan dan menyehatkan kulit. *Scarlett Whitening* memiliki fokus utama dalam memasarkan produk-produknya yaitu melalui sistem online secara masif. Namun, banyak pula para distributor yang memasarkan produk *Scarlett Whitening* secara *offline*. *Scarlett Whitening* menjual semua jenis produknya dengan harga Rp 75.000/pcs (Soehandoko, 2022).

2.1.2 Filosofi Perusahaan

"*Scarlett*" memiliki arti romantis dan mesra, dan arti nama perusahaan ini membentuk konsep perusahaan yang tampaknya memiliki kesan romantis baik pada desain kemasan maupun konten promosi. Selain itu, tujuan lain *Scarlett Whitening* adalah meningkatkan kepercayaan diri dan kesadaran untuk mencintai diri sendiri, salah satunya melalui perawatan diri (Manurung, 2021).

2.1.3 Budaya Perusahaan

Scarlett Whitening adalah contoh perusahaan dengan budaya yang baik karena selalu mengutamakan kenyamanan karyawannya saat bekerja, baik saat berinteraksi

dengan pelanggan maupun saat berinteraksi dengan sesama karyawan. Perusahaan juga sering berbagi motivasi sehingga karyawan tetap semangat untuk melakukan pekerjaan mereka (Manurung, 2021).

2.1.4 Logo Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Scarlett Whitening
Sumber: ingredio.id, 2022

Dalam membangun *Brand Awareness*, *Scarlett Whitening* menggunakan tagline yaitu “*Reveal Your Beauty*” untuk memberikan semangat kepada setiap orang agar lebih percaya diri dalam menunjukkan pesonanya dan menjadi versi terbaik menurut diri masing-masing (Manurung, 2021).

2.1.5 Visi dan Misi Perusahaan

Visi : Menjadi *leader* untuk retail kosmetik industri dan memiliki *outlet* terbanyak di Indonesia.

Misi : Memberikan edukasi-edukasi tentang pentingnya mencintai diri sendiri dan kesadaran akan pentingnya menggunakan *body care* dengan cara yang tepat.

2.1.6 Sistem Pelayanan Perusahaan

1. Kemudahan Informasi

Scarlett Whitening menerapkan pelayanan yang paling utama adalah mempermudah konsumen dalam mendapatkan informasi mengenai produk baik harga maupun manfaatnya.

2. Jangka Waktu Pengiriman Barang

Scarlett Whitening menganggap bahwa jangka waktu dalam pengiriman barang dan pengantaran paket akan berpengaruh terhadap antusias konsumen saat membeli produk, yang artinya jika produk dikirimkan dengan cepat dan aman, maka pelanggan akan merekomendasikan produk *Scarlett Whitening* kepada orang lain.

3. Layanan Dalam Menerima Keluhan

Scarlett Whitening mengutamakan aspek keramahan dan sopan santun dalam melayani keluhan konsumen, karena dalam menjalankan sebuah bisnis, konsumen dan perusahaan harus memiliki kualitas komunikasi yang baik. *Scarlett Whitening* selalu berusaha cepat tanggap dalam memproses setiap keluhan konsumen.

2.1.7 Jenis Produk *Scarlett Whitening*

2.1.7.1 Produk Perawatan Wajah

a. *Facial Wash*



Gambar 2. 2 Varian Produk Facial Wash

Sumber: *scarlettwhitening.com*, 2023

Scarlett Whitening memiliki 3 jenis *facial wash*, yaitu:

1) *Brightening Facial Wash*

Jenis sabun cuci wajah yang diformulasikan untuk membantu menjaga kelembapan, mencerahkan, serta merawat kekencangan kulit wajah. *Brightening Facial Wash* memiliki kandungan *Glutathione*, *Vitamin E*, *Aloe Vera*, dan pH 5,5.

2) *Acne Facial Wash*

Jenis sabun cuci wajah yang diformulasikan khusus untuk kondisi kulit berjerawat. *Acne Facial Wash* memiliki kandungan *Triple Action Jeju Mugwort Hydrasol*, *Salicylic Acid*, dan *Tea Tree Water* yang efektif melawan bakteri penyebab jerawat sekaligus untuk menenangkan kulit wajah, serta *Vitamin C* dan *Lemon Water* yang akan membantu mengurangi minyak berlebih pada kulit wajah.

3) *Hydro Fresh Cleanser*

Jenis sabun cuci wajah yang diformulasikan untuk membantu membersihkan dan menenangkan kulit wajah, menyegarkan, merawat kekencangan, menghidrasi, melembapkan kulit wajah, serta mencegah tanda-tanda penuaan dini. *Hydro Fresh Cleanser* memiliki kandungan *Seaweed Extract*, *Jeju Rosemary*, *Mugwort Hydrasol*, *Aloe Vera Extract*, *Centella Asiatica Extract*, dan *Pomegranate Extract* yang akan membantu kulit wajah bebas dari kerutan.

b. *Toner*



Gambar 2. 3 Varian Produk Toner
 Sumber: *scarlettwhitening.com*, 2023

Scarlett Whitening memiliki 4 jenis *toner*, yaitu:

1) *Brightly Ever After Essence Toner*

Jenis *toner* yang diformulasikan untuk mencerahkan sekaligus menyiapkan kulit wajah agar lebih maksimal menyerap skincare. *Brightly Ever After Essence Toner* memiliki kandungan *Vitamin C Ascorbyl Glucoside* dari Jepang yang berfungsi untuk mencerahkan kulit wajah, *Glutathione* yang berfungsi untuk mencerahkan serta melembapkan kulit wajah, dan *Witch Hazel Extract* yang berfungsi untuk meredakan iritasi ringan pada kulit wajah.

2) *Acne Essence Toner*

Jenis *toner* yang diformulasikan khusus untuk merawat kulit berjerawat. *Acne Essence Toner* memiliki kandungan *Zinc* dan *Tea Tree* yang menyejukkan kulit wajah serta menenangkan jerawat yang meradang.

3) *Hyalu B9 & Bio Plavita + Ceramide Essence Toner*

Jenis *toner* yang diformulasikan untuk membantu menghidrasi serta memberikan kesegaran pada kulit wajah, membantu mengoptimalkan kulit wajah, mencerahkan kulit wajah secara merata, menyamarkan tampilan kerutan dan garis halus pada kulit wajah, serta merawat kekencangan kulit wajah. *Hyalu B9 & Bio Plavita + Ceramide Essence Toner* memiliki kandungan *Allantoin*, *Hyaluronic Acid*, *Jeju Aloe Vera Extract*, *Triple Ceramide Complex*, dan *Soybean Ferment Extract*.

4) *C - Power Face Mist*

Jenis *toner face mist* yang diformulasikan untuk membantu melembapkan, menyegarkan, mencerahkan, menyamarkan bintik hitam, dan merawat keremajaan kulit wajah, membantu menyerap minyak berlebih pada kulit wajah, serta membantu penyerapan skincare lainnya. *C - Power Face Mist* memiliki kandungan *Tetrahexyldecyl Ascorbate*, *Hyaluronic Acid*, *Mugwort*, *Black Ginseng Water*, *Orange Oil and Lemon Extract*.

c. Serum



Gambar 2. 4 Varian Produk Serum
 Sumber: scarlettwhitening.com, 2023

Scarlett Whitening memiliki 9 jenis *serum*, yaitu:

1) *Brightly Ever After Serum*

Jenis *serum* yang diformulasikan untuk membantu merawat kulit wajah agar tetap halus, mencerahkan kulit wajah, menjaga kelembapan dan membantu menyamarkan noda gelap pada kulit wajah. *Brightly Ever After Serum* memiliki kandungan *Glutathione*, *Vitamin C*, *Lavender Water*, *Phyto Whitening*, dan *Niacinamide*.

2) *Acne Serum*

Jenis *serum* yang diformulasikan untuk merawat kulit berjerawat dan bruntusan. *Acne Serum* memiliki kandungan 2% *Encapsulated Salicylic Acid* dengan teknologi *sustained release* yang akan fokus bekerja di area kulit berjerawat tanpa menimbulkan iritasi pada area lainnya, *Biosaccharide Gum* yang berguna untuk meningkatkan fungsi protektif *skin barrier* hingga 76%, dan *Licorice Extract* yang berfungsi untuk mencerahkan serta menyamarkan noda bekas jerawat.

3) *Hyalu B5 + Reishi Mushroom & Bifida Serum*

Jenis *serum* yang diformulasikan untuk membantu menyamarkan tampilan kerutan atau garis halus pada wajah dan juga membantuk melembapkan serta mencerahkan kulit wajah. *Hyalu B5 + Reishi Mushroom & Bifida Serum* memiliki kandungan *Allantoin, 4D Hyaluronic Acid, Black Ginseng Water, Calendula Flower Extract, Camellia Leaf Extract, dan Licorice Root Extract.*

4) *Niacinamide 5% Beta Glucan 7 Phyto Extract Serum*

Jenis *serum* yang diformulasikan untuk melindungi kulit dari efek buruk sinar UV, merawat skin barrier, mencerahkan, melembapkan, menyejukkan, dan merawat kekencangan kulit wajah serta menyamarkan noda gelap pada wajah. *Niacinamide 5% Beta Glucan 7 Phyto Extract Serum* memiliki kandungan *Beta Glucan, Niacinamide 5%, Creatine, dan Triple Ceramide Complex.*

5) *Skin Smoothing Retinol Serum*

Jenis *serum* yang diformulasikan untuk membantu mencegah tanda-tanda penuaan dini serta membantu menghidrasi dan menghaluskan kulit wajah. *Skin Smoothing Retinol Serum* memiliki kandungan *Encapsulated Retinol, Pomegranate Extract, Hexapeptide-8, dan Allantoin.*

6) *Glowtening Serum*

Jenis *serum* yang diformulasikan untuk membantu melembapkan serta mencerahkan kulit wajah, membantu kulit tampak bercahaya dan menyamarkan noda gelap pada wajah. *Glowtening Serum* memiliki kandungan *Tranexamic Acid, Calendula Oil, Olive Oil, Allantoin, Licorice Extract, dan Aloe Vera.*

7) *C - Power Serum*

Jenis *serum* yang diformulasikan untuk membantu mencerahkan kulit wajah, menyamarkan bintik hitam pada wajah, mencegah tanda-tanda penuaan dini, menjaga kelembapan, kekencangan, dan meratakan warna kulit wajah, serta melindungi kulit dari efek buruk paparan sinar UV. *C - Power Serum* memiliki kandungan *Tetrahexyldecyl Ascorbate*, *4D Hyaluronic Acid*, *Lactobacillus*, *Chamomille Flower Extract*, dan *Camellia Extract*.

8) *Deep Hydration Firming Eye Serum*

Jenis *serum* yang diformulasikan untuk membantu menyamarkan tampilan garis halus serta kerutan dan membantu menyamarkan lingkaran hitam di area sekitar mata. *Deep Hydration Firming Eye Serum* memiliki kandungan *Marine Post Biotic*, *Tranexamide Acid*, *Tetrapeptide-5*, *Hyalurtonic Acid Booster*, *Bifida Ferment Lysate*, *Triple Ceramide Complex*, dan *Bio Plavita*.

9) *Ceramide Moisture Boost Oil*

Jenis pelembap berbasis *oil* yang diformulasikan untuk membantu memperbaiki *skin barrier*, menjaga elastisitas kulit serta melembapkan dan menghidrasi kulit wajah. *Ceramide Moisture Boost Oil* memiliki kandungan 11 *Phyto Oil* (*Roseship Oil*, *Almond Oil*, *Jjoba Oil*, *Macadamia Ternifolia Seed Oil*, *Primrose Oil*, *Citrus Limon Peel Oil*, *Tamanu Oil*, *Neem Seed Oil*, *Geranium Oil*, *Tea Tree Oil*, *Vegetable Oil*), *Squalane*, *Ceramide*, dan *Sodium Hyaluronate*.

d. *Day & Night Cream*



Gambar 2. 5 Varian Produk Day & Night Cream

Sumber: scarlettwhitening.com, 2023

Scarlett Whitening memiliki 2 jenis *day cream* dan 2 jenis *night cream*, yaitu:

1) *Brightly Ever After Day Cream*

Jenis *day cream* yang diformulasikan untuk mendorong regenerasi kulit, melembapkan dan mencerahkan kulit wajah. *Brightly Ever After Day Cream* memiliki kandungan 1% *Aqua Peptide Glow*, *Glutathione*, dan *Niacinamide*.

2) *Acne Day Cream*

Jenis *day cream* yang diformulasikan untuk membantu redakan jerawat, melembapkan kulit wajah, serta melindungi kulit berjerawat dari sinar matahari. *Acne Day Cream* memiliki kandungan *Double Action Salicylic Acid*, 1% *Aqua Peptide*, dan Kombinasi UV Filter (*Ethylhexyl Methoxycinnamate* + *Titanium Dioxide*).

3) *Brightly Ever After Night Cream*

Jenis *night cream* yang diformulasikan untuk membantu mencerahkan dan menghidrasi kulit wajah, serta menyamarkan noda gelap pada kulit wajah. *Brightly Ever After Night Cream* memiliki kandungan *Niacinamide*,

Glutathione, Vitamin C, Hexapeptide-8, Poreaway, Green Caviar, dan Aqua Peptide Glow.

4) *Acne Night Cream*

Jenis *night cream* yang diformulasikan untuk membantu redakan jerawat meradang dan kemerahan, membantu lawan jerawat dan mengurangi minyak berlebih pada kulit wajah, serta membantu menyamarkan tampilan pori-pori sekaligus mencegah komedo. *Acne Night Cream* memiliki kandungan *Double Action Salicylic Acid, CM Acnatu™, dan Poreaway™.*

e. *Moisturizer*



Gambar 2. 6 *Varian Produk Moisturizer*

Sumber: scarlettwhitening.com, 2023

Scarlett Whitening memiliki 2 jenis *moisturizer*, yaitu:

1) *Phyto Biotics Renewing Moisturizer*

Jenis *moisturizer* yang diformulasikan untuk membantu melembapkan kulit wajah dan membantu memperlambat tanda-tanda penuaan dini. *Phyto Biotics Renewing Moisturizer* memiliki kandungan *Lactobacillus Ferment, Hexapeptide-8, Cherry Blossom Extract, Seven Berry Extract, dan Jeju Aloe Vera Extract.*

2) *7X Ceramide Barrier Up Moisturizer*

Jenis *moisturizer* yang diformulasikan untuk membantu menjaga kelembapan kulit wajah, merawat skin barrier, merawatr kulit wajah agar tetap halus dan lembut, serta membantu mencerahkan kulit wajah. *7X Ceramide Barrier Up Moisturizer* memiliki kandungan *7X Ceramide* (*Ceramide Np, Ceramide Ns, Ceramide Ap, Ceramide Eop, Ceramide Eos, Caprooyl Phytosphingosine, Caprooyl Sphingosine*), *4D Hyaluronic Acid, Acetyl Hexapeptide-8*, dan *Camellia Leaf Extract*.

f. *Face Mask*



Gambar 2. 7 Varian Produk Face Mask
 Sumber: *scarlettwhitening.com*, 2023

Scarlett Whitening memiliki 2 jenis *face mask*, yaitu:

1) *Seriously Soothing & Hydrating Mask*

Jenis *face mask* yang diformulasikan untuk merawat kulit wajah yang kering, kusam, iritasi, dan sensitif. *Seriously Soothing & Hydrating Mask* memiliki kandungan *Niacinamide, Vitamin C, Grape Fruit Water, Seven Berry Extract, Ginseng Extract, Centella Asiatica, Rose Flower Water*, dan *Allantoin*.

2) *Herbalism Mugwort Mask*

Jenis *face mask* yang diformulasikan untuk merawat kulit berminyak, pori-pori besar, berjerawat, dan berkomedo. *Herbalism Mugwort Mask* memiliki

kandungan *Mugwort Extract*, *Vitamin C*, *Glutathione*, *Niacinamide*, *Bamboo Charcoal*, *Allantoin*, *Chlorophyllin*, dan *Green Tea Powder*.

g. *Sunscreen*



Gambar 2. 8 Varian Produk Sunscreen
Sumber: *scarlettwhitening.com*, 2023

Scarlett Whitening memiliki 1 jenis *sunscreen*, yaitu:

1) *Sun Bright Daily Sunscreen*

Jenis *sunscreen* yang diformulasikan untuk membantu melindungi kulit wajah dari efek buruk sinar matahari (sinar UVA dan UVB), membantu mencerahkan dan menjaga kelembapan kulit wajah. *Sun Bright Daily Sunscreen* memiliki kandungan *Bisabolol*, *Allantoin*, *Aloe Barbadensis Leaf Extract*, *Vitamin E*, *Phyto Whitening*, *Pro Vitamin B5*, dan *Glycine Soja Oil*.

h. *Exfoliator*



Gambar 2. 9 Varian Produk Exfoliator
Sumber: *scarlettwhitening.com*, 2023

Scarlett Whitening memiliki 1 jenis *exfoliator*, yaitu:

1) *Peeling So Good*

Jenis *exfoliator* tipe gel yang diformulasikan untuk membantu mengangkat sel-sel kulit mati, mencerahkan dan meratakan warna kulit wajah, serta menjadikan kulit tampak halus dan bercahaya. *Peeling So Good* memiliki kandungan *AHA*, *BHA*, *PHA*, *Galactomyces Ferment Filtrate*, *Centella Asiatica Extract*, dan *Aloe Vera Extract*.

2.1.7.2 Produk Perawatan Tubuh

a. *Shower Scrub*



Gambar 2. 10 Varian Produk *Shower Scrub*
Sumber: scarlettwhitening.com, 2023

Scarlett Whitening memiliki 9 jenis *shower scrub*, yaitu:

1) *Shower Scrub Pomegrante*

Jenis *shower scrub* dengan aroma *pomegranate*, *raspberry*, dan *peach* yang membantu membersihkan dan menyegarkan tubuh secara maksimal. *Shower Scrub Pomegrante* memiliki kandungan *Glutathione*, *Vitamin E*, dan *Hydrolized Collagen*.

2) *Shower Scrub Happy*

Jenis *shower scrub* dengan aroma *floral*, *amber*, dan *musky* yang membantu membersihkan dan menyegarkan tubuh secara maksimal. *Shower Scrub Happy* memiliki kandungan *Glutathione*, *Vitamin E*, dan *Hydrolized Collagen*.

3) *Shower Scrub Coffee*

Jenis *shower scrub* dengan aroma *coffee* dan *vanilla* yang membantu membersihkan dan menyegarkan tubuh secara maksimal. *Shower Scrub Coffee* memiliki kandungan *Glutathione*, *Vitamin E*, dan *Hydrolized Collagen*.

4) *Shower Scrub Mango*

Jenis *shower scrub* dengan aroma *mango*, *orange* dan *passion fruit* yang membantu membersihkan dan menyegarkan tubuh secara maksimal. *Shower Scrub Mango* memiliki kandungan *Glutathione*, *Vitamin E*, dan *Hydrolized Collagen*.

5) *Shower Scrub Charming*

Jenis *shower scrub* dengan aroma *cedar wood*, *jasmine*, dan *saffron* yang membantu membersihkan dan menyegarkan tubuh secara maksimal. *Shower Scrub Charming* memiliki kandungan *Glutathione*, *Vitamin E*, dan *Hydrolized Collagen*.

6) *Shower Scrub Freshy*

Jenis *shower scrub* dengan aroma *patchouli*, *freesia*, dan *pear* yang membantu membersihkan dan menyegarkan tubuh secara maksimal. *Shower Scrub Freshy* memiliki kandungan *Glutathione*, *Vitamin E*, dan *Hydrolized Collagen*.

7) *Shower Scrub Jolly*

Jenis *shower scrub* dengan aroma *vanilla, jasmine, dan coffee* yang membantu membersihkan dan menyegarkan tubuh secara maksimal. *Shower Scrub Jolly* memiliki kandungan *Glutathione, Vitamin E, dan Hydrolized Collagen*.

8) *Shower Scrub Loving*

Jenis *shower scrub* dengan aroma *fruity, floral, dan woody* yang berfokus untuk menjaga *skin barrier*, membantu membersihkan dan menyegarkan tubuh secara maksimal. *Shower Scrub Loving* memiliki kandungan *Glutathione, Vitamin E, dan 7X Ceramide*.

9) *Shower Scrub Cucumber*

Jenis *shower scrub* dengan aroma *cucumber dan muguet* yang membantu membersihkan dan menyegarkan tubuh secara maksimal. *Shower Scrub Cucumber* memiliki kandungan *Glutathione, Vitamin E, dan Hydrolized Collagen*.

b. Body Scrub



Gambar 2. 11 Varian Produk Body Scrub
 Sumber: *scarlettwhitening.com, 2023*

Scarlett Whitening memiliki 7 jenis *body scrub*, yaitu:

1) *Body Scrub Loving*

Jenis *body scrub* dengan aroma *fruity*, *floral*, dan *woody* yang membantu mengangkat sel kulit mati, serta merawat kulit agar tetap halus, lembut, dan tidak kering. memiliki kandungan *7X Ceramide*, *Glutathione* dan *Vitamin E*.

2) *Body Scrub Happy*

Jenis *body scrub* dengan aroma *floral*, *amber*, dan *musky* yang membantu mengangkat sel kulit mati, serta merawat kulit agar tetap halus, lembut, dan tidak kering. memiliki kandungan *Glutathione* dan *Vitamin E*.

3) *Body Scrub Romansa*

Jenis *body scrub* dengan aroma *fruity*, *floral*, dan *gourmand* yang membantu mengangkat sel kulit mati, serta merawat kulit agar tetap halus, lembut, dan tidak kering. memiliki kandungan *Glutathione* dan *Vitamin E*.

4) *Body Scrub Coffee*

Jenis *body scrub* dengan aroma *coffee* dan *vanilla* yang membantu mengangkat sel kulit mati, serta merawat kulit agar tetap halus, lembut, dan tidak kering. memiliki kandungan *Glutathione* dan *Vitamin E*.

5) *Body Scrub Pomegrante*

Jenis *body scrub* dengan aroma segar dan manis yang membantu mengangkat sel kulit mati, serta merawat kulit agar tetap halus, lembut, dan tidak kering. memiliki kandungan *Glutathione* dan *Vitamin E*.

6) *Body Scrub Jolly*

Jenis *body scrub* dengan aroma *floriental* dan *gourmand* yang membantu mengangkat sel kulit mati, serta merawat kulit agar tetap halus, lembut, dan tidak kering. memiliki kandungan *Glutathione* dan *Vitamin E*.

7) *Body Scrub Charming*

Jenis *body scrub* dengan aroma *floral*, *ambery*, dan *woody* yang membantu mengangkat sel kulit mati, serta merawat kulit agar tetap halus, lembut, dan tidak kering. *Body Scrub Charming* memiliki kandungan *Glutathione* dan *Vitamin E*.

c. *Body Cream*



Gambar 2. 12 Varian Produk Body Cream
 Sumber: *scarlettwhitening.com*, 2023

Scarlett Whitening memiliki 4 jenis *body cream*, yaitu:

1) *Body Cream Happy*

Jenis *body cream* dengan aroma *floral*, *amber*, dan *musky* yang akan memberikan kelembapan ekstra pada area kulit yang kering dan menghaluskan area kulit yang kasar, seperti siku, lutut, kaki, dan tangan. *Body Cream Happy* memiliki kandungan *Hyaluronic Acid*, 5 *Phyto Oil* (*Avocado Oil*, *Grapessed*

Oil, Macadamia Oil, Almond Oil, Argan Oil), Shea Butter, Aloe Vera Extract, Niacinamide, Glutathione, dan Titanium Dioxide.

2) *Body Cream Loving*

Jenis *body cream* dengan aroma *fruity, floral, dan woody* yang berfokus untuk menjaga *skin barrier*, serta memberikan kelembapan ekstra pada area kulit yang kering dan menghaluskan area kulit yang kasar, seperti siku, lutut, kaki, dan tangan. *Body Cream Loving* memiliki kandungan *Glutathione, Vitamin E, Niacinamide, Sodium Hyaluronate, 5 Phyto Oil (Avocado Oil, Grapessed Oil, Macadamia Oil, Almond Oil, Argan Oil), 7X Ceramide, dan Shea Butter.*

3) *Body Cream Charming*

Jenis *body cream* dengan aroma *floral, ambery, dan woody* yang akan memberikan kelembapan ekstra pada area kulit yang kering dan menghaluskan area kulit yang kasar, seperti siku, lutut, kaki, dan tangan. *Body Cream Charming* memiliki kandungan *Hyaluronic Acid, 5 Phyto Oil (Avocado Oil, Grapessed Oil, Macadamia Oil, Almond Oil, Argan Oil), Shea Butter, Aloe Vera Extract, Niacinamide, Glutathione, dan Titanium Dioxide.*

4) *Body Cream Jolly*

Jenis *body cream* dengan aroma *floriental dan gourmand* yang memberikan kelembapan ekstra pada area kulit yang kering dan menghaluskan area kulit yang kasar, seperti siku, lutut, kaki, dan tangan. *Body Cream Jolly* memiliki kandungan *Hyaluronic Acid, 5 Phyto Oil (Avocado Oil, Grapessed Oil, Macadamia Oil, Almond Oil, Argan Oil), Shea Butter, Aloe Vera Extract, Niacinamide, Glutathione, dan Titanium Dioxide.*

d. *Body Lotion*



Gambar 2.13 Varian Produk Body Lotion

Sumber: scarlettwhitening.com, 2023

Scarlett Whitening memiliki 7 jenis *body lotion*, yaitu:

1) *Body Lotion Charming*

Jenis *body lotion* dengan aroma *floral*, *ambery*, dan *woody* yang membantu menutrisi dan mencerahkan kulit. *Body Lotion Charming* memiliki kandungan *Glutathione*, *Vitamin E*, *Kojic Acid*, dan *Niacinamide*.

2) *Body Lotion Jolly*

Jenis *body lotion* dengan aroma *floriental* dan *gourmand* yang membantu menutrisi dan mencerahkan kulit. *Body Lotion Jolly* memiliki kandungan *Glutathione*, *Vitamin E*, *Kojic Acid*, dan *Niacinamide*.

3) *Body Lotion Fantasia*

Jenis *body lotion* dengan aroma *cedar wood*, *rose*, dan *bergamot* yang membantu menutrisi dan mencerahkan kulit. *Body Lotion Fantasia* memiliki kandungan *Glutathione*, *Vitamin E*, *Kojic Acid*, dan *Niacinamide*.

4) *Body Lotion Happy*

Jenis *body lotion* dengan aroma *floral*, *amber*, dan *musky* yang membantu menutrisi dan mencerahkan kulit. *Body Lotion Happy* memiliki kandungan *Glutathione*, *Vitamin E*, *Kojic Acid*, dan *Niacinamide*.

5) *Body Lotion Loving*

Jenis *body lotion* dengan aroma *fruity*, *floral*, dan *woody* yang membantu menutrisi dan mencerahkan kulit. *Body Lotion Loving* memiliki kandungan *Glutathione*, *Vitamin E*, *Kojic Acid*, dan *Niacinamide*.

6) *Body Lotion Freshy*

Jenis *body lotion* dengan aroma *citrus*, *fruity*, dan *floral* yang membantu menutrisi dan mencerahkan kulit. *Body Lotion Freshy* memiliki kandungan *Glutathione*, *Vitamin E*, *Kojic Acid*, dan *Niacinamide*.

7) *Body Lotion Romansa*

Jenis *body lotion* dengan aroma *fruity*, *floral*, dan *gourmand* yang membantu menutrisi dan mencerahkan kulit. *Body Lotion Romansa* memiliki kandungan *Glutathione*, *Vitamin E*, *Kojic Acid*, dan *Niacinamide*.

e. *Body Serum*

Gambar 2. 14 Varian Produk Body Serum

Sumber: scarlettwhitening.com, 2023

Scarlett Whitening memiliki 4 jenis *body serum*, yaitu:

1) *Body Serum Happy*

Jenis *body serum* dengan aroma *floral*, *amber*, dan *musky* yang dapat mencerahkan, meratakan warna kulit dan mampu menyamarkan *hiperpigmentasi*. *Body Serum Happy* memiliki kandungan *Glutathione*, *Hyaluronic Acid*, *Glycolic Acid*, *Vitamin E*, *Shea Butter*, *Niacinamide*, *Ceramide 2*, dan *Titanium Dioxide*.

2) *Body Serum Loving*

Jenis *body serum* dengan aroma *fruity*, *floral*, dan *woody* yang berfokus untuk menjaga *skin barrier*, mencerahkan, meratakan warna kulit dan mampu menyamarkan *hiperpigmentasi*. *Body Serum Loving* memiliki kandungan *Glutathione*, *Vitamin E*, *Niacinamide*, *Sodium Hyaluronate*, *Glycolic Acid*, *7X Ceramide*, dan *Shea Butter*.

3) *Body Serum Charming*

Jenis *body serum* dengan aroma *floral*, *ambery*, dan *woody* yang dapat mencerahkan, meratakan warna kulit dan mampu menyamarkan *hiperpigmentasi*. *Body Serum Charming* memiliki kandungan *Glutathione*, *Hyaluronic Acid*, *Glycolic Acid*, *Vitamin E*, *Shea Butter*, *Niacinamide*, *Ceramide 2*, dan *Titanium Dioxide*.

4) *Body Serum Jolly*

Jenis *body serum* dengan aroma *floriental* dan *gourmand* yang dapat mencerahkan, meratakan warna kulit dan mampu menyamarkan *hiperpigmentasi*. *Body Serum Jolly* memiliki kandungan *Glutathione*,

Hyaluronic Acid, Glycolic Acid, Vitamin E, Shea Butter, Niacinamide, Ceramide 2, dan Titanium Dioxide.

2.1.7.3 Produk Perawatan Rambut

a. *Shampoo*



Gambar 2. 15 Varian Produk Shampoo

Sumber: *scarlettwhitening.com, 2023*

Scarlett Whitening memiliki 1 jenis *shampoo*, yaitu:

1) *Yordanian Sea Salt Shampoo*

Jenis *shampoo* yang memiliki kandungan *sea salt* yang berfungsi untuk membersihkan kulit kepala, merevitalisasi rambut, membantu rambut tampak mengembang atau tebal, serta menjaga kekuatan rambut agar tidak mudah patah.

b. *Conditioner*



Gambar 2. 16 Varian Produk Conditioner

Sumber: *scarlettwhitening.com, 2023*

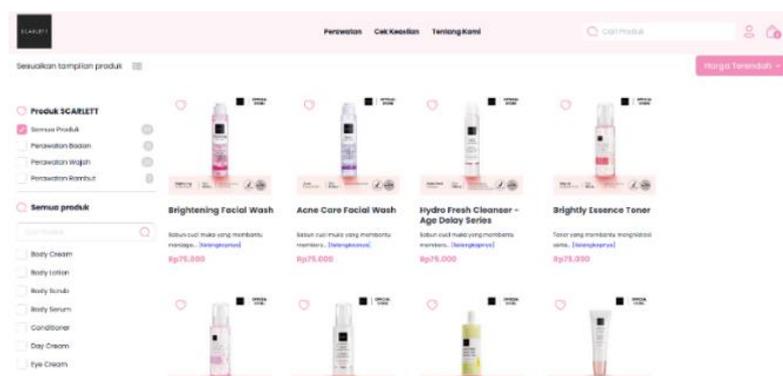
Scarlett Whitening memiliki 1 jenis *conditioner*, yaitu:

1) *Yordanian Sea Salt Conditioner*

Jenis *conditioner* yang memiliki kandungan *sea salt* berfungsi untuk membersihkan kulit kepala, merevitalisasi rambut, membantu rambut tampak mengembang atau tebal, serta menjaga kekuatan rambut agar tidak mudah patah.

2.1.8 Website *Scarlett Whitening*

Scarlett Whitening memiliki *website* yang berfungsi untuk memudahkan konsumen untuk mencari informasi terkait produk, melakukan pembelian produk, cek keaslian produk, bahkan dapat menghubungi *Call Center* untuk melakukan konsultasi ataupun menyampaikan kritik dan saran.

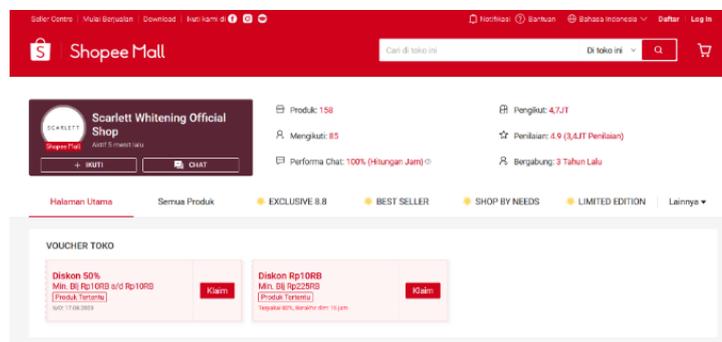


Gambar 2. 17 Website *Scarlett Whitening*
 Sumber: *scarlettwhitening.com*, 2023

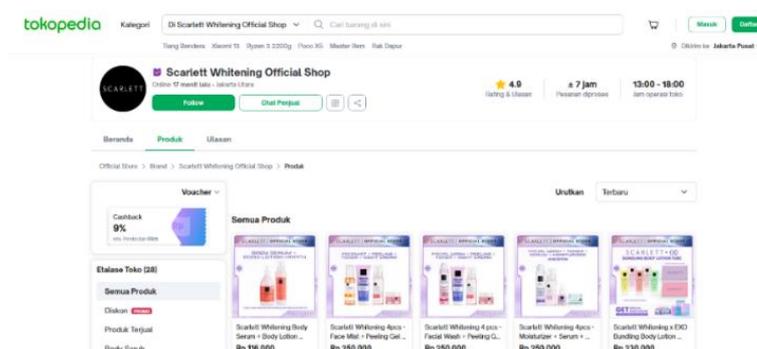
2.1.9 Marketplace *Scarlett Whitening*

Scarlett Whitening juga memasarkan produknya melalui *marketplace* yaitu Shopee dan Tokopedia. Kedua platform ini digunakan untuk memudahkan konsumen dalam mencari informasi terkait produk dan juga memudahkan konsumen dalam

membeli produk. *Scarlett Whitening* memiliki followers Shopee sebanyak 4,7 juta dengan rata-rata rating 4,9/5 dan Tokopedia dengan rata-rata rating juga 4,9/5.



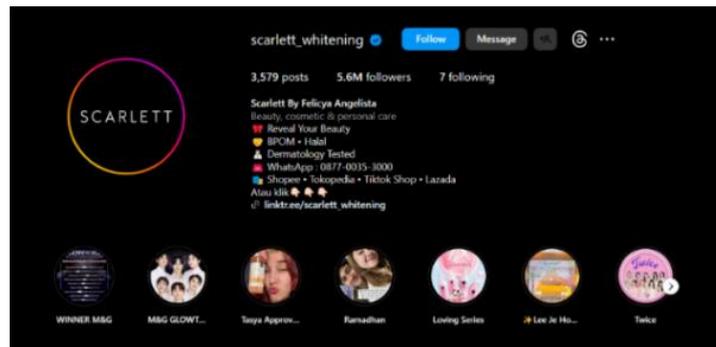
Gambar 2. 18 *Shopee Scarlett Whitening*
Sumber: <https://shopee.co.id/> (2023)



Gambar 2. 19 *Tokopedia Scarlett Whitening*
Sumber: <https://www.tokopedia.com/> (2023)

2.1.10 Media Sosial *Scarlett Whitening*

Scarlett Whitening memiliki akun media sosial Instagram dan TikTok yang digunakan untuk menjalin interaksi dengan konsumen. Akun media sosial ini digunakan untuk memberikan informasi mengenai produk, testimoni konsumen, *celebrity endorser*, *giveaway*, *info reseller* dan lain sebagainya. *Scarlett Whitening* memiliki *followers* Instagram sebanyak 5,6 juta dan *followers* TikTok sebanyak 3,9 juta.



Gambar 2. 20 Instagram Scarlett Whitening
 Sumber: <https://www.instagram.com/> (2023)



Gambar 2. 21 TikTok Scarlett Whitening
 Sumber: <https://www.tiktok.com/en/> (2023)



Gambar 2. 22 Twitter Scarlett Whitening
 Sumber: https://twitter.com/scarlett_id (2023)

2.2 Identitas Responden

Identitas responden disajikan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi serta latar belakang partisipan sebagai sampel dalam penelitian. Data diri partisipan akan diuraikan dengan cara dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan per bulan, waktu penggunaan produk, media yang digunakan untuk mencari informasi, dan tempat pembelian produk. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang dengan kriteria partisipan yang berusia minimal 18 tahun, mengetahui aktor Song Joong-Ki sebagai *Brand Ambassador Scarlett Whitening*, pernah atau sedang menggunakan produk *Scarlett Whitening* selama satu tahun terakhir, dan berdomisili di Indonesia. Pengisian kuesioner penelitian dilakukan secara online menggunakan *google form*. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, diperoleh data diri responden sebagai berikut :

2.2.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada penelitian ini, kategori jenis kelamin terbagi menjadi 2, yaitu perempuan dan laki-laki. Berdasarkan total responden, menunjukkan bahwa dari 100 responden, terdapat responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 80 orang dan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 20 orang, yang disajikan seperti tabel 2.1 dibawah ini.

Tabel 2. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perempuan	80	80
2	Laki-Laki	20	20
Total		100	100

Sumber: data primer yang diolah (2024)

2.2.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Pada penelitian ini, dapat diketahui bahwa dari 100 responden, responden terbanyak berada pada rentang usia 18 – 22 tahun dengan jumlah 48 orang dan usia 23 – 27 tahun dengan jumlah 41 orang, sedangkan responden yang berusia 28 – 34 tahun hanya berjumlah 10 orang dan responden dengan usia ≥ 35 tahun hanya berjumlah 1 orang, yang disajikan seperti tabel 2.2 dibawah ini.

Tabel 2. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	18 – 22 tahun	48	48
2	23 – 27 tahun	41	41
3	28 – 34 tahun	10	10
4	≥ 35 tahun	1	1
Total		100	100

Sumber: data primer yang diolah (2024)

2.2.3 Identitas Responden Berdasarkan Domisili

Pada penelitian ini, dapat diketahui bahwa dari 100 responden, responden yang berdomisili di Jawa Barat sebanyak 30 orang, responden yang berdomisili di Jawa Tengah sebanyak 28 orang, responden yang berdomisili di DKI Jakarta sebanyak 12 orang, responden yang berdomisili di Jawa Timur sebanyak 11 orang, responden yang berdomisili di Nusa Tenggara Timur sebanyak 5 orang, responden yang berdomisili di Banten sebanyak 4, responden yang berdomisili di Bali sebanyak 3 orang, responden yang berdomisili di Yogyakarta sebanyak 2 orang, responden yang berdomisili di Kalimantan Timur sebanyak 2 orang, responden yang berdomisili di Sumatera Utara sebanyak 2 orang, dan responden yang berdomisili di Sumatera Selatan hanya 1 orang, yang disajikan seperti tabel 2.3 dibawah ini.

Tabel 2. 3 Identitas Responden Berdasarkan Domisili

No	Domisili	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jawa Barat	30	30
2	Jawa Tengah	28	28
3	DKI Jakarta	12	12
4	Jawa Timur	11	11
5	Nusa Tenggara Timur	5	5
6	Banten	4	4
7	Bali	3	3
8	Yogyakarta	2	2
9	Kalimantan Timur	2	2
10	Sumatera Utara	2	2
11	Sumatera Selatan	1	1
Total		100	100

Sumber: data primer yang diolah (2024)

2.2.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada penelitian ini, kategori pekerjaan responden terbagi menjadi enam kategori, yaitu pelajar/mahasiswa, wiraswasta, karyawan, PNS, ibu rumah tangga, dan lainnya. Berdasarkan total responden, menunjukkan bahwa dari 100 responden, berstatus sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 53 orang, wiraswasta sebanyak 13 orang, karyawan sebanyak 28 orang, PNS sebanyak 2 orang, ibu rumah tangga sebanyak 2 orang, dan pekerjaan lainnya sebanyak 2 orang, yang disajikan seperti tabel 2.3 dibawah ini.

Tabel 2. 4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	53	53
2	Wiraswasta	13	13
3	Karyawan	28	28
4	PNS	2	2
5	Ibu Rumah Tangga	2	2
6	Lainnya	2	2
Total		100	100

Sumber: data primer yang diolah (2024)

2.2.5 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan

Pada penelitian ini, penghasilan per bulan responden terbagi menjadi 5 kategori, yaitu berdasarkan total responden, menunjukkan bahwa dari 100 responden, yang memiliki penghasilan per bulan < Rp 1.000.000 sebanyak 33 orang, penghasilan per bulan berkisar antara Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 sebanyak 19 orang, penghasilan per bulan berkisar > Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000 sebanyak 12 orang, penghasilan per bulan berkisar > Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000 sebanyak 20 orang, dan penghasilan per bulan > Rp 4.000.000 sebanyak 16 orang, yang disajikan seperti tabel 2.4 dibawah ini.

Tabel 2. 5 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan

No	Penghasilan	Frekuensi	Persentase (%)
1	< Rp 1.000.000	33	33
2	Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	19	19
3	> Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000	12	12
4	> Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000	20	20
5	> Rp 4.000.000	16	16
Total		100	100

Sumber: data primer yang diolah (2024)

2.2.6 Identitas Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan Produk

Scarlett Whitening

Pada penelitian ini, responden dikategorikan berdasarkan waktu penggunaan produk *Scarlett Whitening*. Berdasarkan total responden, bahwa dari 100 responden, sebanyak 31 orang menggunakan produk *Scarlett Whitening* dari 1 bulan – 6 bulan yang lalu, sebanyak 34 orang menggunakan produk *Scarlett Whitening* dari 7 bulan – 1 tahun yang lalu, dan sebanyak 35 orang menggunakan produk *Scarlett Whitening* > 1 tahun yang lalu, yang disajikan seperti tabel 2.5 dibawah ini.

Tabel 2. 6 Identitas Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan Produk

No	Waktu Penggunaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	1 bulan – 6 bulan yang lalu	31	31
2	7 bulan – 1 tahun yang lalu	34	34
3	> 1 tahun yang lalu	35	35
Total		100	100

Sumber: data primer yang diolah (2024)

2.2.7 Identitas Responden Berdasarkan Media yang digunakan Untuk Mencari Informasi Produk *Scarlett Whitening*

Pada penelitian ini, responden dikategorikan berdasarkan media yang mereka gunakan untuk mencari informasi terkait produk *Scarlett Whitening*. Berdasarkan total responden. Bahwa dari 100 responden, sebanyak 28 orang menggunakan Instagram, sebanyak 44 orang menggunakan TikTok, sebanyak 4 orang menggunakan Twitter, sebanyak 23 orang menggunakan Shopee, dan sebanyak 1 orang menggunakan Tokopedia untuk mencari informasi, yang disajikan seperti tabel 2.6 dibawah ini.

Tabel 2. 7 Identitas Responden Berdasarkan Media Pencarian Informasi

No	Media	Frekuensi	Persentase (%)
1	Instagram	28	28
2	TikTok	44	44
3	Twitter	4	4
4	Shopee	23	23
5	Tokopedia	1	1
Total		100	100

Sumber: data primer yang diolah (2024)

2.2.8 Identitas Responden Berdasarkan Tempat Pembelian Produk *Scarlett Whitening*

Pada penelitian ini, responden dikategorikan berdasarkan tempat pembelian produk *Scarlett Whitening*. Berdasarkan total responden, bahwa dari 100 responden,

sebanyak 19 orang membeli produk di toko kosmetik *offline* dan sebanyak 81 orang membeli produk melalui *online shop*, yang disajikan seperti tabel 2.7 dibawah ini.

Tabel 2. 8 Identitas Responden Berdasarkan Tempat Pembelian Produk

No	Tempat Pembelian	Frekuensi	Persentase (%)
1	Toko Kosmetik <i>Offline</i>	19	19
2	<i>Online Shop</i>	81	81
Total		100	100

Sumber: data primer yang diolah (2024)