

## **BAB II**

### ***ONLINE CUSTOMER REVIEW, HARGA, DAN PENJUALAN PRODUK SERUM WHITELAB***

Bab ini menguraikan objek penelitian yang membahas terkait profil brand Whitelab, *online customer review*, harga, dan penjualan dari produk serum Whitelab. Hal ini diperlukan untuk memberikan gambaran umum terkait variabel yang akan diteliti.

#### 2.1 Profil Brand Whitelab

Whitelab berdasarkan [entrepreneur.bisnis.com](http://entrepreneur.bisnis.com), adalah *brand skincare* lokal yang didirikan pada tahun 2020 oleh Jessica Lin yang berada dibawah naungan Deca Group. Deca Group merupakan perusahaan induk yang fokus pada industri kecantikan yang didirikan pada Juli 2016.

**Gambar 1.7  
Logo Whitelab**



**Sumber : [whitelab.co.id](http://whitelab.co.id)**

*Brand* Whitelab sendiri ada setelah pengalaman dari pendiri yang merasakan permasalahan kulit yang akhirnya mendorongnya untuk membuat produk perawatan kulit dengan harga terjangkau.

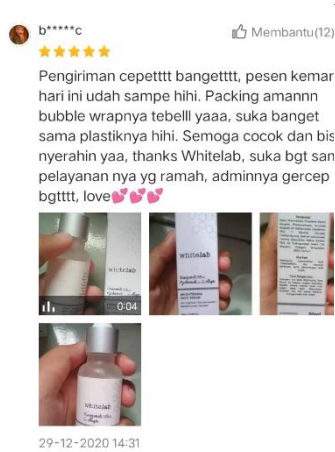
Whitelab menggunakan tagline “*Not Your Ordinary Skincare*” dengan filosofi bahwasanya Whitelab ada untuk memecahkan permasalahan kulit yang dialami oleh semua orang. Produk Whitelab dibuat dengan bahan yang berkualitas dan diformulasi oleh para ahli untuk menghasilkan produk yang terbaik dan aman untuk digunakan setiap hari.

## 2.2 Online Customer Review

*Brand* Whitelab menjual produk-produknya secara *online* melalui *e-commerce* seperti Shopee, Tokopedia, dan Tiktok *Shop*. Platform *e-commerce* tersebut memiliki fitur *online customer review* yang digunakan untuk memberikan penilaian terhadap produk dari konsumen yang telah membeli produk.

Pada platform Shopee Whitelab memiliki total *online customer review* sebanyak 2 juta dengan rating 4.9 bintang. Lalu, pada platform Tokopedia Whitelab memiliki sekitar 200 ribu *online customer review* dengan rating 4.9. Sedangkan pada Tiktok *Shop* tidak dapat diketahui jumlah *online customer review* namun Whitelab memiliki rating 5 bintang.

**Gambar 1.8**  
**Online Customer**  
**Review Whitelab**



Sumber : Shopee 2024

**Gambar 1.9**  
**Online Customer**  
**Review Scarlett**  
**Whitening**



Sumber : Shopee 2024

**Gambar 1.10**  
**Online Customer**  
**Review Y.O.U**



Sumber : Shopee 2024

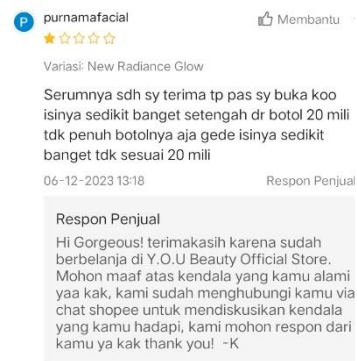
**Gambar 1.11**  
**Online Customer Review Whitelab**



**Gambar 1.12**  
**Online Customer Review Scarlett Whitening**



**Gambar 1.13**  
**Online Customer Review Y.O.U**



**Sumber : Shopee 2024**

**Sumber : Shopee 2024**

**Sumber : Shopee 2024**

Berdasarkan gambar di atas terlihat perbedaan mengenai respon dari *brand* Whitelab terhadap *online customer review* yang diterimanya dibandingkan dengan brand lain. Dapat dilihat bahwa brand skincare lokal lainnya seperti Y.O.U dan Scarlett *Whitening* lebih komunikatif dalam menanggapi *online customer review* baik yang positif maupun negatif. *Brand* Whitelab kurang komunikatif dalam menanggapi *online customer review* atas produknya bahkan pada *online customer review* yang negatif seperti kerusakan produk dan lainnya.

### 2.3 Harga Produk Serum Whitelab

Varian produk yang diproduksi oleh Whitelab sendiri sangat beragam mulai dari serum, toner, *face wash*, masker dan *eye cream*. Berdasarkan web resmi milik Whitelab, produk-produk serumnya memiliki berbagai macam fungsi untuk *brightening*, *acne*, *hydrating*, *anti aging*, dan eksfoliasi yang dijual dari rentang harga Rp.55.000 sampai dengan Rp.79.000.

Shopee menyediakan fitur peringkat *brand* dalam penjualan di mana saat ini pada kategori serum, posisi pertama diduduki oleh serum dari *brand* The Originote yakni Hyalu-C Serum dengan harga Rp.38.000. Lalu diposisi kedua ada 10X Vitamin C *Whitening Essence Serum* dari BIOAQUA dengan harga Rp. 25.999.

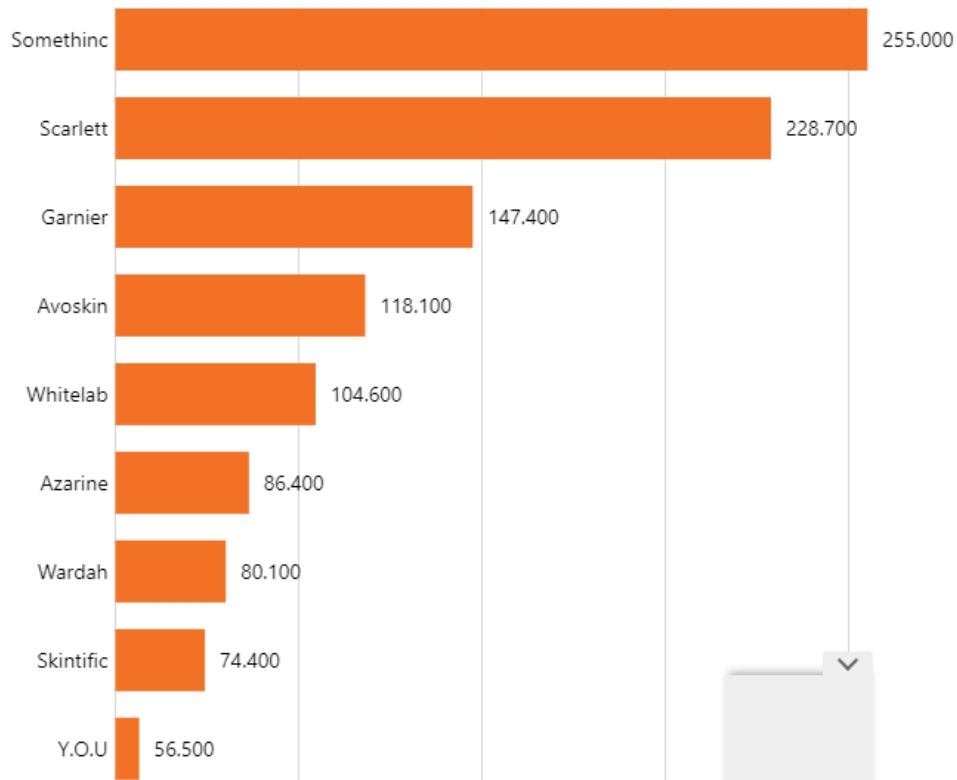
Berdasarkan perbandingan di atas dapat dilihat bahwa harga dari produk The Originote dan BIOAQUA yang menduduki peringkat pertama dan kedua dalam penjualan serum di Shopee memiliki harga yang lebih murah dibandingkan produk dari Whitelab.

### 2.4 Penjualan Produk Serum Whitelab

Keputusan pembelian merupakan hal yang akhirnya menentukan apakah calon konsumen membeli suatu produk atau tidak. Keputusan pembelian ini kemudian akan berdampak langsung kepada total penjualan produk.

**Gambar 1.14**

**Data Penjualan Serum di *E-commerce* Juni-Agustus 2022**



**Sumber : databoks.katadata.co.id**

Pada tahun 2022 berdasarkan data dari databoks katadata, periode bulan Juni-Agustus Whitelab berhasil menduduki peringkat kelima dalam penjualan serum wajah terlaris di *e-commerce* dengan total penjualan 104.600. Whitelab berhasil mengalahkan *brand skincare* lokal Azarine, Wardah, Skintific, dan YOU dalam penjualan serum. Sedangkan posisi pertama dalam penjualan serum diduduki oleh Somethinc dengan total penjualan 255.000 produk.

Pada peringkat penjualan bulanan di Shopee bulan Januari 2024 produk dari The Originote yakni Hyalu-C Serum menduduki peringkat pertama dengan penjualan seribu lebih penjualan perbulan. Di posisi kedua terdapat produk dari BIOAQUA

varian 10X Vitamin C *Whitening Essence Serum* dengan penjualan seribu lebih perbulan. Pada papan peringkat ini, salah satu produk Whitelab menempati posisi ke-sebelas yakni *Age-Correxion Firming Serum* dengan penjualan 329 buah perbulan.