

BAB II
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN
GAMBARAN UMUM LUXCRIME

2.1. Industri Kecantikan di Indonesia

Industri kecantikan di Indonesia saat ini berkembang sangat pesat jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Adanya peningkatan dalam sektor ini terjadi karena tumbuhnya rasa urgensi bagi masing-masing individu untuk tampil secantik mungkin. Produk perawatan mulai dari rambut, kulit, make up, hingga parfum sudah menjadi produk-produk dengan kategori tinggi di dalam industri ini.

2.2. Profil Perusahaan Luxcrime

Luxcrime merupakan perusahaan kosmetik dan perawatan kulit yang berdiri pada 24 Januari 2019. Perusahaan kosmetik yang tergolong baru ini didirikan dan terinspirasi oleh kecantikan wanita Indonesia dengan menciptakan produk yang berkualitas sehingga kecantikan dan keanggunan perempuan Indonesia pun semakin meningkat (Lintang Sandya Peni Kristyani, 2023). Tagline yang dipegang oleh perusahaan ini, yaitu '*I, Make Up, Skin, Happy 😊*', di mana tagline tersebut diterapkan dalam penjualan di semua platform Luxcrime. Tentunya, adanya tagline tersebut, Luxcrime ingin konsumennya merasakan kepuasan dalam pengalamannya melihat, membeli, dan menggunakan produk Luxcrime dari *packaging* hingga formula yang berkualitas bagus (Luxcrime.com). Pun ditambah dengan produk-produk yang ditawarkannya juga telah teruji bebas *animal testing* (menghasilkan

produk tanpa kekejaman terhadap hewan) dan tanpa kandungan bahan kimia berbahaya.

Luxcrime memiliki berbagai produk utama yang diproduksi dan dijual di pasaran yang dapat dibagi dalam kategori berikut.

- Eye
 1. Luxcrime *Double Duty Mascara*
 2. Luxcrime *Triangle Precision Brow Pencil*
 3. Luxcrime *Ultra Dreamy Eyeshadow Compact*
 4. Luxcrime *Slim Triangle Precision Brow Pencil*
 5. Luxcrime *On-Fleek Browcara*
 6. Luxcrime *Ultra Stay Eyeliner*
 7. Luxcrime *retractable Eyeliner*
- Face
 1. Luxcrime *Blur & Cover Two Way Cake*
 2. Luxcrime *Flushy-Cheek Blush*
 3. Luxcrime *Perfect Canvas – Mattifying Poreless Primer*
 4. Luxcrime *Second Skin Loose Powder*
 5. Luxcrime *Warm-It-Up Bronzer*
 6. Luxcrime *Ultra Cover Foundation Balm*

7. Luxcrime *refreshing Cleansing Wipes*
 8. Luxcrime *Glow-Getter Dewy Setting Spray*
 9. Luxcrime *Ulti-Matte Oil Control Setting Spray*
 10. Luxcrime x *Tango Face Palette (Limited Edition)*
 11. Luxcrime *EMILY IN PARIS Setting Spray*
- *Lips*
 1. Luxcrime *Ultra Creamy Lip Velvet*
 2. Luxcrime *Vending Machine*
 3. Luxcrime *Duo Lipcare (Lipbalm & Lipscrub)*
 4. Luxcrime *Ultra Smooth Lip Liner*
 5. Luxcrime x *Monica Amadea*
 6. Luxcrime *Lip Serum Gloss*
 - *Accessories*
 1. Luxcrime *Ultra Fluffy Brush*
 2. Luxcrime *Charcoal Mint Mud Mask*
 3. *Flat Foundation Brush*
 4. Luxcrime *4in1 Brush Set*
 5. Luxcrime *Ultra Dreamy Eye Brush Set*
 6. Luxcrime *Cover Foundation Brush*

2.3. Logo Luxcrime



Gambar 2.1 Logo Luxcrime
Sumber: *luxcrime.com*

2.4. Ekspektasi Kualitas Produk

Produk merupakan hasil penawaran dari suatu perusahaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan seseorang. (Priansa, 2021).



Gambar 2.2 Produk Luxcrime *Blur & Cover Two Way Cake*
Sumber: *luxcrime.com*

Kualitas dari suatu produk dapat dilihat melalui bagaimana aspek pemasaran, perencanaan, hingga proses produksi terkait produk tersebut dalam memenuhi ekspektasi dari konsumen ketika akan menggunakan produk. Dilihat dari kolom *customer review* di Luxcrime Shopee Official, banyak konsumen memberi penilaian terhadap produk yang dibelinya dari bintang lima hingga bintang satu. Menurut Tjiptono dalam (Firmansyah, 2019) terdapat enam indikator dalam kualitas produk, yakni sebagai berikut.

a. *Performance* (Kinerja)

Kinerja mencakup bagaimana sifat operasional inti dari produk inti yang sudah dibeli, seperti kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan. Hal ini mencakup kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan produk Luxcrime *Blur & Cover Two Way Cake*.

b. Kesitimewaan (*features*)

Keistimewaan digolongkan sebagai karakteristik sekunder atau pelengkap. Apabila dicontohkan dari produk mobil, keistimewaan yang terkandung, seperti *power steering*, *smart key*, *sound system*, dan lain sebagainya.

c. Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan peluang kecil terjadinya kegagalan dari sebuah produk.

d. Pemenuhan spesifikasi (*compliance with specifications*)

Ciri barang bisa memenuhi standar yang sudah ditetapkan.

e. Kesesuaian spesifikasi (*conformance tot specifications*)

Karakteristik dari produk dapat memenuhi standar yang sudah ditentukan.

f. *Durability* (Daya tahan)

Bagaimana sebuah produk dapat digunakan dalam jangka waktu cukup lama.

g. Estetika (*aesthetic*)

Produk memiliki daya tarik tersendiri melalui panca indera konsumen, misalnya desain *packaging* yang menarik.

2.5. Ekspektasi Kualitas Pelayanan

Kualitas menjadi sebuah pertaruhan dari setiap perusahaan. Penerapan kualitas sebagai atribut dari penampilan produk atau kinerja menjadi elemen penting dari strategi perusahaan untuk mencapai posisi unggul sebagai pemimpin pasar. Kualitas pelayanan hanya dapat dinilai oleh konsumen yang mendapatkan pengalaman langsung dari kinerja sebuah perusahaan (Priansa, 2021).

Official Luxcrime di platform Shopee tentunya memiliki cara tersendiri dalam melayani konsumennya. Tentunya, mengelola ekspektasi kualitas pelayanan dengan maksimal akan menguntungkan bagi pihak perusahaan atau organisasi dalam membangun hubungan yang baik dengan konsumen, meningkatkan kepuasan, hingga memperkuat citra merek mereka. Dalam aplikasi Shopee, pihak pembeli dapat berkomunikasi dengan penjual melalui fitur ‘pesan’ yang telah disediakan.