

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

. Oleh karena itu kepuasan dalam penggunaan krim pemutih merupakan hal Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan serta teknologi maka kehidupan manusia semakin berkembang. Tidak hanya kebutuhan sandang, pangan, papan, pendidikan, serta kesehatan, kebutuhan akan mempercantik dan memperelok diri saat ini menjadi prioritas utama terutama bagi perempuan dalam menunjang penampilan sehari-hari. Di sisi lain, ekstrimnya kondisi cuaca di Indonesia terutama adanya sengatan panas sinar matahari yang mengakibatkan menghitamnya kulit wajah dan menimbulkan banyak bercak hitam atau noda hitam pada wajah. Salah satu cara mengatasi kondisi demikian untuk menunjang penampilan sehari-hari adalah dengan cara menggunakan produk kosmetik. Pemakaian kosmetik menjadi kebutuhan yang di perlukan oleh semua orang, khususnya wanita yang menginginkan penampilan agar tetap cantik dan menawan. Para wanita melakukan perawatan ke dokter atau klinik kecantikan dan membeli produk-produk kosmetik. Wanita dapat mempercantik diri menggunakan kosmetik dan akan berlomba lomba membeli produk kecantikan yang di tawarkan. Presepsi konsumen dengan produk kecantikan yang dapat merubah innerbeauty memiliki dampak yang bersangkutan terhadap produk-produk kecantikan yang berada di kalangan masyarakat (Syarofatun, 2018)utama yang diperlukan oleh klinik kecantikan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan penjualan, membangun loyalitas pelanggan, serta membangun *brand awarenes* (kesadaran merk).

Kulit merupakan salah satu organ dalam tubuh yang memiliki luas paling besar di antara organ tubuh lainnya ,kulit sendiri memiliki fungsi untuk membungkus daging serta melindungi organ-organ tubuh bagian dalam. Fungsi kulit tersebut mengharuskan setiap orang untuk menjaga dan merawat kulit agar mampu berfungsi dengan baik, salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan perawatan kulit (Sugiarti, 2017). Selain untuk menjaga agar fungsi kulit tetap berfungsi dengan baik,perawatan kulit juga berfungsi untuk

menambah estetika kulit. Menurut (Andriana & Achir, 2014), kecantikan seseorang dicerminkan oleh kondisi kulitnya, sehingga sangat penting untuk melakukan perawatan terhadap kulit terutama kulit wajah.

(Sirapanji & Hansun, 2014) berkata bahwa kulit wajah yang sehat dan cantik adalah salah satu penilaian atas penampilan bagi orang yang melihatnya, sehingga setiap orang akan berusaha untuk tampil maksimal salah satu caranya dengan melakukan perawatan kulit wajah. Berdasarkan data hasil survei Markplus, Inc dan Zap Clinic (2018), 76,8% wanita di Indonesia merasa bahwa kesehatan wajah adalah hal yang paling berharga untuk dimiliki setiap wanita.

Dalam melakukan perawatan wajah, orang cenderung akan melakukan pengobatan di klinik kecantikan. Akan tetapi, dalam melakukan perawatan wajah di klinik kecantikan tersebut terdapat permasalahan yang dialami oleh sebagian orang yaitu biaya konsultasi dan perawatan yang relatif mahal serta kurangnya klinik kecantikan di daerah tertentu (Sirapanji & Hansun, 2014). Kondisi ini menjadi salah satu penyebab orang-orang melakukan perawatan wajah secara mandiri dengan menggunakan produk *skincare* yang dijual di pasaran sebagai solusi untuk menyelesaikan permasalahan pada kulit wajahnya tersebut.

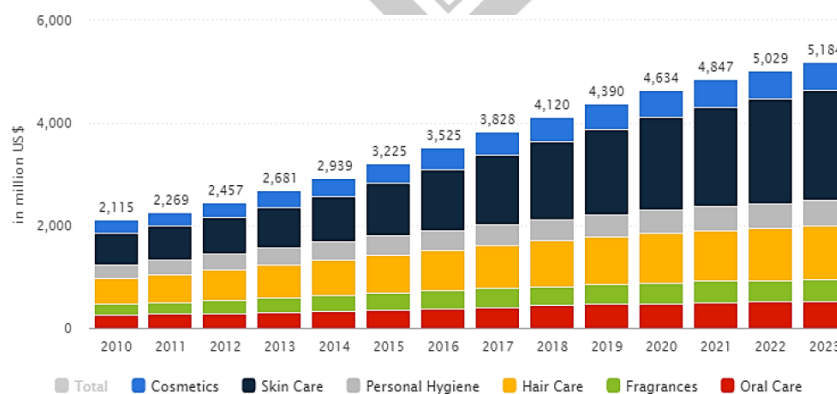
Melakukan perawatan wajah menggunakan produk *skincare* harus disesuaikan dengan kondisi kulit wajah. Menurut (Andriana & Achir, 2014), apabila menggunakan produk perawatan kulit wajah atau *skincare* yang tidak sesuai dengan pengglongan jenis kulit akan menyebabkan kerusakan pada kulit. Selain itu, kekonsistenan dalam melakukan perawatan kulit wajah pun menjadi faktor penting dalam melakukan perawatan kulit wajah.

Salah satu produsen yang bergerak dalam bidang jasa perawatan kecantikan terletak di kabupaten Bojonegoro. Jasa perawatan kecantikan di Kabupaten Bojonegoro sekarang juga sudah berkembang sangat pesat. Hal itu dapat kita lihat di Kabupaten Bojonegoro, dapat kita jumpai beberapa tempat perawatan kecantikan, dari mulai salon hingga berbagai klinik kecantikan yang berbeda-beda. Tempat perawatan kecantikan atau klinik kecantikan sekarang ini tidak hanya ramai di datangi oleh orang yang mempunyai masalah kulit, tetapi juga di datangi oleh orang-orang yang ingin kelihatan lebih cantik lagi dengan melakukan treatment yang ditawarkan oleh klinik kecantikan tersebut. Salah satu klinik

kecantikan yang menawarkan perawatan kecantikan sekaligus krim pemutih di Bojonegoro adalah Klinik Immoderma Aesthetic dan Wellness Bojonegoro. Data pasien di Klinik Immoderma Aesthetic dan Wellnes Bojonegoro di bulan maret-mei tahun 2021 sejumlah 3.130 pasien , dan dibulan September-november ditahun 2021 pun mengalami peningkatan dengan jumlah pasien sebanyak 3.217.

Kulit wajah merupakan bagian tubuh yang paling terlihat apabila mengalami permasalahan, adapaun permasalahan yang dapat terjadi pada kulit wajah seperti kulit wajah yang kusam, adanya bercak atau noda hitam, tekstur kulit yang tidak merata, ataupun munculnya garis-garis halus di wajah. Oleh karena itu,melakukan perawatan wajah penting untuk dilakukan sehingga dapat mengatasi permasalahan yang dialami dan menjaga kecantikan kulit wajah itu sendiri (Andriana & Achir, 2014). (Markplus.inc, 2020) melakukan survei kepada 17.889 wanita di indonesia dengan hasil bahwa 58,7% wanita mengalami permasalahan jerawat dan komedo, 55,7% mengalami permasalahan flek (noda hitam) atau bekas jerawat, 36,4% mengalamai permasalahan kulit yang kusam, 38,5% mengalami permasalahan pori-pori besar, dan 29,1% mengalamai permasalahan kadar minyak berlebih. Data tersebut menggambarkan bahwa cukup tingginya presentase wanita Indonesia mengalami berbagai macam permasalahan pada kulit wajah mereka.

Perkembangan penggunaan *skincare* untuk perawatan kulit wajah wanita di Indonesia dibuktikan dengan adanya data pangsan pasar industri kosmetik Indonesia tahun 2010 hingga 2023 yang dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1. 1** Angka pasar industri kosmetik indonesia tahun 2010 – 2023

Gambar 1 menunjukkan laporan dari (Statista, 2020) yang menyatakan bahwa pasar terbesar dari industri kosmetik di Indonesia adalah dari segmen perawatan kulit (*skincare*) dengan volume pasar USD 1.673 juta pada tahun 2019. Melansir dari *Euromonitor Internasional* (2015) bertajuk *The Future of Skin care*, Indonesia diperkirakan akan menjadi penyumbang terbesar nomer dua untuk pertumbuhan perawatan kulit di dunia menggantikan Amerika Serikat yang berada di posisi omeri tiga. Hal ini adalah bukti bahwa minat masyarakat Indonesia untuk melakukan perawatan kulit wajah cenderung tinggi.

Peningkatan permintaan dari konsumen untuk produk *skin care* terutama pemutih wajah menjadikan banyaknya permintaan secara otomatis akan banyak pula produsen dengan berbagai merk menawarkan *skin care* terutama krim pemutih untuk wajah. Banyaknya permintaan terhadap krim pemutih mengakibatkan banyaknya merk dengan kualitas dan manfaat yang sama. Hal ini mengakibatkan timbulnya persaingan antar produsen. Para produsen krim pemutih wajah harus mengetahui apa saja yang sangat diminati oleh konsumen sendiri. Produsen harus banyak mempelajari tentang keinginan para konsumen, sehingga produknya dapat menjadi pilihan bagi konsumen. Selain itu, produsen juga terus berusaha memberikan yang terbaik kepada konsumen (Dr. M. Anang Firmansyah, SE., 2019)

Produk Krim pemutih untuk memperbaiki masalah kulit yang diproduksi oleh Klinik Immoderma adalah salah satu produk kecantikan pemutih wajah yang menutrisi kulit dari dalam, dan membuat kulit wajah tampak lebih putih merona dan bersinar dan krim pemutih merupakan produk yang sudah lama dikenal oleh konsumen. Produk ini juga telah membuktikan dirinya sebagai salah satu produk yang mempunyai mutu yang baik, yang mampu bersaing dengan produk kecantikan lainnya dan dapat memberikan rasa kepuasan terhadap pasien yang telah menggunakannya. Penggunaan krim pemutih menjadi pengaruh terhadap kepuasan Pasien di Klinik Immoderma. Faktor yang memengaruhi adalah kualitas produk krim pemutih, proses pengaplikasian sampai pada efek yang di timbulkan setelah di gunakan. Sebelum proses tindakan, dilakukan konsultasi dengan menggunakan metode *Skin Analyst*, yaitu pemeriksaan awal guna mengetahui kondisi kulit wajah dan perawatan yang tepat dan efektif untuk tiap pasien. Alat

tersebut dapat membantu pasien memahami kulit mereka dan kebutuhan yang berbeda secara mendalam dan yang mungkin tidak terlihat jelas tanpa menggunakan alat diagnosa. Penggunaan krim pemutih sesuai dengan kebutuhan pasien akan menjadikan tolak ukur terhadap jenis dan banyaknya krim pemutih yang akan di aplikasikan kepada pasien.

Kepuasan konsumen merupakan suatu unsur yang seringkali dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan. Menyediakan pelayanan dengan kualitas yang baik merupakan salah satu strategi untuk mencapai kesuksesan jangka panjang. Selain itu, Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu suatu produk atau jasa pada pelayanan kesehatan yang di berikan. Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki hasil akhir bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien (Tiurmauli, 2018).

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkn dengan harapannya/ kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi sesuai dengan yang mereka inginkan oleh produk dan pelayanan yang berkualitas Kotler dan Keller dalam (Tjiptono, 2016).

Menurut Tjiptono (2016) bukti fisik merupakan salah dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan tempat berjalannya usaha tersebut yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan penunjang usaha, karyawan, serta sarana komunikasi. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen dua variabel tersebut saling berkaitan satu dengan yang lain, dimana bukti fisik yang baik akan membuat konsumen merasa puas. Hubungan wujud fisik dengan kepuasan kosumen adalah wujud fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin bagus persepsi konsumen terhadap wujud fisik maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhdap wujud fisik buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Dalam hal ini, bukti fisik yang dimaksud salah satunya adalah kemasan Krim Pemutih dan efektifitas hasil dari krim pemutih.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan suatu usaha, kepuasan konsumen akan tercipta apabila produk, harga, dan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan konsumen. Menurut (Yuniarti, 2015) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah kondisi dimana terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap peoduk dan jasa yang mereka gunakan. Konsumen yang merasa puas terhadap suatu produk akan secara terus menerus menggunakan produk tersebut, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa dari mulut ke mulut serta mengajak konsumen lain untuk membeli produk tersebut.

Berdasarkan fakta dan permasalahan diatas, penulis ingin meneliti tentang kepuasan konsumen terhadap produk krim pemutih di Klinik Immoderma Aeshtetic dan Wellness Bojongoro. Penelitian ini akan sangat berguna dan bermanfaat bagi perusahaan atau klinik dalam menentukan kebijakan strategi pemasarannya, dan juga dapat digunakan sebagai acuan mempertahankan dan meningkatkan mutu baik pelayanan maupun produk. Kepuasan konsumen terhadap produk perlu diketahui oleh pihak produsen, karena kepuasan konsumen akan mempengaruhi perilaku konsumen dalam menanggapi produk dalam hal baik atau kurang baik. Kepuasan konsumen juga berguna untuk mengidentifikasi sikap positif dari pembeli dan memberi petunjuk kepada perusahaan dalam hal mengembangkan produknya, Sehingga dalam hal ini di lakukan suatu penelitian mengenai kepuasan konsumen dalam menggunakan sebuah produk, dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Krim Pemutih di Klinik Immoderma Aesthetic dan Whellness Bojonegoro”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam memperoleh kepuasan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginannya, seseorang memiliki alasan tertentu. Dari uraian diatas, dapat disimpulkan yang menjadi pokok permasalahannya adalah :

1. Bagaimana minat pasien terhadap produk krim pemutih di Klinik Immoderma Aeshtetic dan Wellness Bojonegoro?

2. Bagaimana ketepatan pasien dalam penggunaan krim pemutih di Klinik Immoderma Aesthetic dan Wellness Bojonegoro?
3. Bagaimana tingkat kepuasan Produk krim pemutih di Klinik Immoderma Aesthetic dan Wellness Bojonegoro?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui minat pasien terhadap produk kefarmasian di klinik Immoderma Aesthetic dan Wellness Bojonegoro.
2. Untuk mengetahui ketepatan pasien dalam penggunaan krim pemutih di Klinik Immoderma Aesthetic dan Wellness Bojonegoro.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap Produk krim pemutih di Klinik Immoderma Aesthetic dan Wellness Bojonegoro.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Klinik**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan informasi mengenai bagaimana tanggapan pasien terhadap minat, ketepatan penggunaan serta tingkat kepuasan krim pemutih pada klinik kecantikan di Immoderma Aesthetic dan Wellness Bojonegoro. Informasi ini sangat penting karena merupakan umpan balik untuk memperbaiki, meningkatkan serta mempertahankan mutu baik pelayanan ataupun produk kecantikan di Immoderma Aesthetic dan Wellness Bojonegoro, sesuai tuntutan masyarakat.

#### **2. Bagi Universitas**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan bacaan ilmiah sebagai bahan perbandingan dalam penelitian sejenis dengan objek penelitian yang lebih bervariasi.

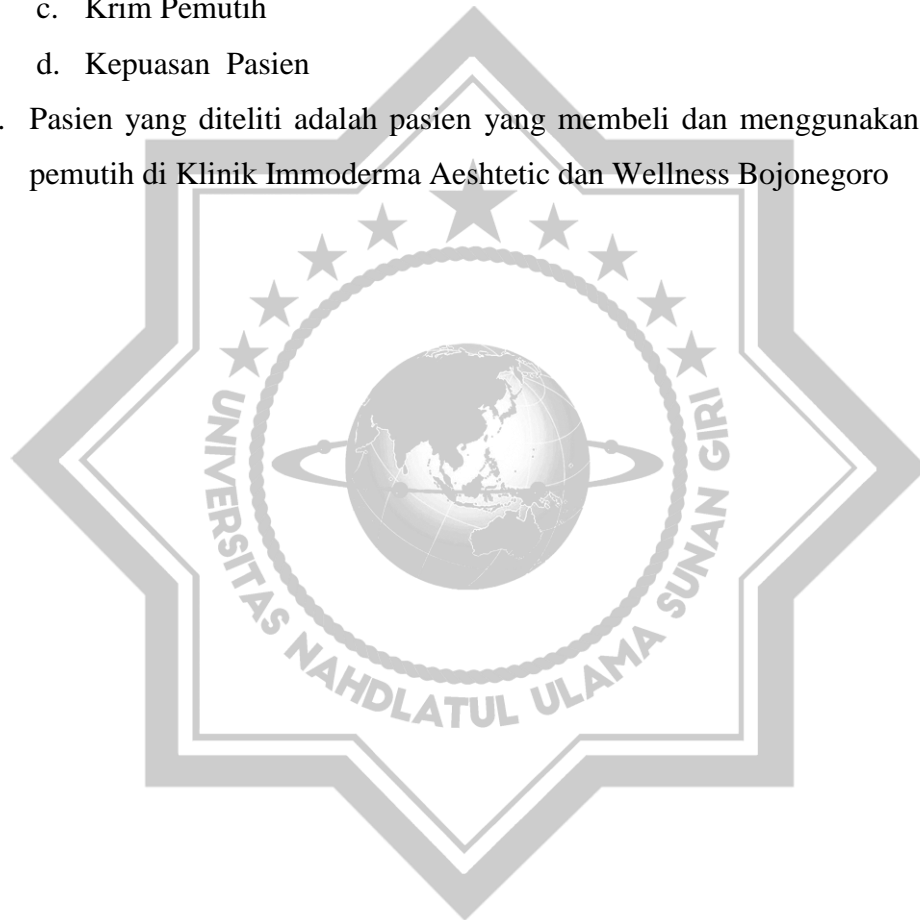
#### **3. Bagi Penulis**

Dengan penelitian ini yang diharapkan penulis dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta dapat membandingkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan atau riil nya.

### **1.5 Batasan Masalah**

Agar masalah tidak terlalu luas maka dalam penelitian ini penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Mengingat luasnya perilaku pasien maka penelitian ini akan dibatasi pada tingkat kepuasan pasien.
2. Aspek-aspek tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan krim yang dibahas adalah:
  - a. Kulit
  - b. Kosmetik
  - c. Krim Pemutih
  - d. Kepuasan Pasien
3. Pasien yang diteliti adalah pasien yang membeli dan menggunakan krim pemutih di Klinik Immoderma Aeshtetic dan Wellness Bojonegoro



# UNUGIRI