

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kecantikan kulit adalah hal utama yang paling diperhatikan oleh setiap wanita. Hal ini karena kondisi kulit memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap keseluruhan penampilan wanita. Namun, disadari atau tidak terdapat beberapa faktor yang memberikan efek negatif pada kulit, sehingga dapat mempengaruhi kecantikan dan kesehatan kulit. Rostamailis, (2005:105) menyatakan faktor seperti usia, iklim, makanan, dan pengaruh sinar matahari di antaranya penebalan kulit tanduk yang menjadi kasar, pori-pori melebar dan sebagainya sehingga dapat mempengaruhi kulit. Sebagaimana yang telah diketahui kulit merupakan bagian tubuh yang terletak paling luar dan berfungsi sebagai pelindung alat-alat tubuh bagian dalam, pengatur suhu tubuh, alat pengecap, alat penyerap, dan selalu berhubungan dengan keadaan dari luar, apakah itu berupa pantulan sinar dari matahari, iklim, debu, dan lain-lain (Rostamailis, 2005:100).

Kulit memiliki struktur yang terdiri dari tiga lapisan, masing-masing lapisan dari luar ke dalam. Kulit ari (*epidermis*) merupakan kulit bagian paling luar yang terdiri dari lima lapisan salah satunya adalah lapisan tanduk (*stratum corneum*). Rostamailis, (2005:101) menyatakan siklus normal pertumbuhan kulit ari dari lapisan tunas sampai lapisan tanduk terjadi dalam waktu 21 sampai 28 hari, yang kemudian sel-sel lapisan ini mati dan dilepaskan. Sehingga di manifestasikan oleh mata sebagai daki.

Berdasarkan hal tersebut, Harahap, (2011:4) juga menyatakan bahwa kulit memerlukan kelembaban, dimana kandungan air pada kulit yang sehat adalah 60% agar dapat memasok sel dengan nutrisi yang cukup sehingga kulit tetap lembut, kenyal, cerah, dan dapat berfungsi dengan baik. Tetapi pada kulit yang muda dan sehat, sel kulit mati akan selalu saling bertumpuk dan membentuk lapisan sisik yang tahan air untuk melawan dehidrasi. Sisik dipermukaan akan semakin kasar dan ruang antar sel akan melebar sehingga kelembaban akan mudah hilang. Oleh karena itu, berbagai upaya dilakukan untuk mendapatkan kulit yang sehat, mulus, lembut, dan cerah.

Salah satu caranya dengan melakukan perawatan kulit. Perawatan adalah suatu tindakan yang dilakukan dalam mempertahankan atau mengembalikan sesuatu pada kondisi yang baik (Andriyani, 2017:11 ). Darwati, (2013) dalam Andriyani, (2017:11) bahwa perawatan kulit terbagi menjadi 2 bagian yaitu: perawatan kulit dari dalam dan perawatan kulit dari luar. Perawatan kulit dari dalam adalah dengan merawat kulit dengan mengkonsumsi bahan makanan yang dapat menyehatkan kulit, sedangkan perawatan kulit dari luar adalah perawatan yang dilakukan secara langsung pada kulit agar terlihat cantik, cerah dan sehat. Sehingga dapat dijelaskan bahwa perawatan kulit merupakan tindakan perawatan dari luar tubuh baik dilakukan setiap hari maupun dilakukan dalam jangka waktu tertentu (satu atau dua kali seminggu atau sekali sebulan).

Berdasarkan data penelitian riset yang dilakukan Sigma Research pada bulan Mei 2017 yang melibatkan responden sebanyak 1200 orang di 11 kota besar di Indonesia dengan rentang usia 15-55 tahun, dengan SES A-D memperoleh data sebesar 85% responden menggunakan produk perawatan kulit, 53% penggunaan

di dominasi kosmetik merek lokal. Besarnya angka yang diperoleh produk perawatan kulit dapat membuktikan adanya kesadaran wanita untuk mempunyai kulit yang sehat, cantik, mulus, cerah, dan lembut.

Harahap, (2011:5) menyatakan perawatan kulit secara preventif memerlukan kosmetik berupa pembersih (susu pembersih, *face tonic*), pelembab, pelindung kulit (tabir surya dan alas bedak) dan penipis kulit (*peeling powder*, *scrub cream*, dan masker). Bentuk perawatan kulit bermacam-macam salah satunya dapat menggunakan produk kosmetik perawatan kulit yaitu lulur, perawatan tersebut dapat dilakukan secara teratur, baik dilakukan sendiri maupun di salon-salon kecantikan.

Lulur sebagai produk perawatan kulit yang berguna untuk merawat, membersihkan dan menghaluskan kulit dengan melakukan aktifitas pemijatan ke seluruh tubuh. Fauzi, (2012) dalam Andriyani, (2017:13) menyatakan lulur mempunyai manfaat untuk mencerahkan kulit dengan mengangkat sel kulit mati yang dapat menyebabkan pigmentasi serta kekusaman kulit. Manfaat lain yang diperoleh dari pemakaian lulur adalah badan menjadi segar, kulit kencang, bersih, halus, dapat menghilangkan bau badan, membantu membersihkan kotoran yang menempel di kulit sehingga kulit dapat beregenerasi, menghilangkan pegal-pegal, dan memperlancar peredaran darah dengan cara menggosokkan ke seluruh tubuh termasuk tangan dan kaki.

Pada dasarnya lulur merupakan jenis kosmetik tradisional yang dibuat dari bahan-bahan alami, seperti rempah-rempahan yang sangat bermanfaat untuk menjaga kecantikan dan kehalusan kulit. Sesuai dengan perkembangan teknologi

dan pengaruh kebutuhan pasar kosmetik perawatan kulit, lulur dibagi menjadi dua yaitu lulur tradisional dan lulur modern.

Lulur tradisional merupakan lulur yang terbuat dari bahan-bahan alami seperti rempah-rempah, dedaunan, bunga, kopi, susu dan buah-buahan, sedangkan Dian, (2006) dalam Andriyani, (2017:14) menjelaskan bahwa lulur modern menggunakan campuran bahan alami yang berupa ekstrak agar lulur lebih tahan lama, penggunaannya dirancang lebih praktis sehingga mudah dalam penggunaannya, yang diramu dari bahan kimia dan diolah secara modern. Kebanyakan lulur jenis ini menggunakan bahan seperti susu dan lain-lain.

Lulur modern sering di istilahkan sebagai *scrub cream*. *Scrub cream* merupakan produk perawatan kulit yang mengandung butiran-butiran kasar yang bersifat sebagai pengampelas (*abrasiver*) agar dapat mengangkat sel-sel yang sudah mati dari *epidermis*, bahan-bahan dasar *scrub cream* sama dengan krim pembersih kulit pada umumnya yang mengandung lemak dan penyegar (Ulfa, 2016:180). Baik lulur atau *scrub cream* mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk mengangkat sel-sel kulit mati, kotoran, membuka pori-pori sehingga kulit dapat lebih lembab dan cerah, menjadikan kulit untuk dapat berregenerasi, memperlancar peredaran darah serta menghaluskan kulit.

Penggunaan susu dalam lulur maupun *scrub cream* baik digunakan untuk melembabkan kulit. Lulur maupun *scrub cream* susu yang tersedia di pasaran yaitu lulur (*scrub*) susu sapi dan lulur (*scrub*) susu kambing. Dahulu penggunaan lulur (*scrub*) dengan menggunakan susu kambing belum banyak beredar, dikarenakan aroma yang ditimbulkan susu kambing seperti bau prengus menjadi

faktor yang di hindari masyarakat untuk menggunakannya. Padahal susu kambing mengandung protein, lemak, vitamin A, vitamin B, dan mineral yang menjadi faktor pelembab alami yang hilang pada kulit, pelembab ini akan mengangkat dan membuang sel-sel kulit yang mati, melembutkan dan menghaluskan kulit sehingga kulit akan nampak halus, serta merangsang proses pembentukan kembali sel-sel kulit.

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap pasar tradisional yang terdapat di Jakarta, banyak toko-toko di Pasar Baroe yang menyediakan lulur (*scrub*) susu kambing dan peneliti melakukan wawancara singkat kepada sejumlah pemilik toko kosmetik terhadap lulur (*scrub*) susu kambing di Pasar Baroe, Jakarta Pusat. Pemilik toko mengatakan setiap bulannya terdapat 1-10 pembelian produk lulur (*scrub*) susu kambing. Baik pemilik toko maupun konsumen sepakat dalam melakukan pembelian produk lulur (*scrub*) susu kambing dengan memperhatikan berbagai macam atribut yang melekat pada produk seperti aroma, kemasan, ukuran kemasan, tekstur, dan harga, selain memperhatikan manfaat produk tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan singkat yang dilakukan peneliti terhadap konsumen lulur (*scrub*) susu kambing di Pasar Baroe, Jakarta Pusat diketahui juga terdapat beberapa faktor pendorong seorang konsumen melakukan pembelian lulur (*scrub*) susu kambing. Faktor-faktor tersebut diantaranya untuk meningkatkan kepuasan diri, dan rasa percaya diri, agar terlihat menarik, feminim, dan mempesona lawan jenis, teman, keluarga, dan ada pula yang merupakan tuntutan profesi, serta sebagai cara mengatasi kekhawatiran yang

sering muncul dalam menghadapi proses penuaan. Hal ini sejalan dengan motivasi wanita untuk selalu tampil cantik.

Lulur (*scrub*) susu kambing sebagai kosmetik untuk perawatan kulit juga diharapkan memiliki kriteria atau atribut khusus pada produknya sehingga dapat menjadi pertimbangan konsumen dalam membelinya. Atribut produk tersebut mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan untuk membeli. Pemilihan konsumen terhadap produk lulur (*scrub*) yang dipilihnya menghasilkan tingkat kecenderungan atau preferensi konsumen dalam membeli lulur (*scrub*) susu kambing tersebut sesuai dengan alasan atau pertimbangan konsumen.

“Analisis preferensi konsumen adalah analisis yang bertujuan untuk mengetahui apa yang disukai dan yang tidak disukai konsumen, juga untuk menentukan urutan kepentingan dari suatu atribut produk maupun produk itu sendiri. Dengan menggunakan analisis preferensi ini akan diperoleh urutan kepentingan karakteristik produk seperti apa yang paling penting atau yang paling disukai (Oktaviani, 1996, diacu dalam Marisa, 2008:22, Natalia, 2016:6)”

Berdasarkan penyediaan lulur (*scrub*) susu kambing di toko kosmetik Pasar Baroe, Jakarta Pusat dengan berbagai atribut produk tersebut yang akan mempengaruhi preferensi konsumen dalam keputusan pembelian. Konsumen dalam mencapai kepuasannya akan memenuhi keinginan dan kebutuhan berdasarkan atribut yang ada pada produk. Hal yang dibutuhkan dan yang diinginkan konsumen adalah lulur (*scrub*) susu kambing yang sesuai dengan preferensinya. Oleh karena itu produsen yang menyediakan lulur (*scrub*) susu kambing perlu mempertimbangkan preferensi yang menjadi kesukaan konsumen lulur (*scrub*) susu kambing dengan memberikan kualitas produk yang terbaik sesuai dengan kebutuhan yang menjadi preferensinya.

Kegiatan pembelian lulur (*scrub*) susu kambing sangat erat hubungan dengan perilaku konsumen, dikarenakan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya mempunyai karakteristik demografi yang berbeda dalam menentukan keputusan pembelian. Karakteristik demografi merupakan masalah kependudukan seperti usia, pekerjaan, pendidikan dan pendapatan. Sehingga tahapan proses keputusan pembelian juga berbeda. Keputusan pembelian sendiri mencakup kapan membeli, jumlah yang dibeli, dimana membeli, dan cara pembayaran seperti apa yang akan dilakukan. Dengan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian mengenai “**Analisis Preferensi Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Lulur (*Scrub*) Susu Kambing**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya informasi tentang kosmetik lulur (*scrub*) susu kambing di kalangan masyarakat umum.
2. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang manfaat lulur (*scrub*) susu kambing.
3. Tidak semua masyarakat suka terhadap susu kambing.
4. Tingkat penjualan susu kambing masih rendah.
5. Konsumen melakukan pembelian berdasarkan atribut produk lulur (*scrub*) susu kambing yang akan menjadi preferensi konsumen di Jakarta.
6. Atribut lulur (*scrub*) susu kambing yang paling dipertimbangkan konsumen dalam keputusan pembelian lulur (*scrub*) susu kambing di Jakarta.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi masalah seperti yang telah penulis uraikan, maka permasalahan dibatasi pada atribut produk lulur (*scrub*) susu kambing yang menjadi preferensi konsumen. Pembatasan atribut produk lulur (*scrub*) susu kambing meliputi aroma, kemasan, tekstur, ukuran kemasan dan harga serta ditinjau dari karakteristik responden yaitu usia, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan. Tempat penelitian ini dibatasi pada Toko Dewi Indah dan Thai *Cosmetic Bar*, yang menyediakan lulur (*scrub*) susu kambing di Pasar Baroe, Jakarta Pusat.

### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah, maka masalah dapat dirumuskan menjadi:

1. Atribut produk lulur (*scrub*) susu kambing apa saja yang menjadi preferensi konsumen di Pasar Baroe, Jakarta Pusat ?
2. Atribut produk apa yang paling dipertimbangkan oleh konsumen dalam keputusan pembelian lulur (*scrub*) susu kambing di Pasar Baroe Jakarta Pusat?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan di atas maka penelitian ini bertujuan :

1. Mengetahui atribut produk lulur (*scrub*) susu kambing yang menjadi preferensi konsumen di Pasar Baroe, Jakarta Pusat.
2. Mengetahui atribut produk lulur (*scrub*) susu kambing yang paling dipertimbangkan dalam keputusan pembelian di Pasar Baroe, Jakarta Pusat.



## 1.6 Kegunaan Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini diharapkan penelitian ini memiliki manfaat baik dari segi teoritis atau praktis untuk :

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah pengetahuan dan wawasan berpikir peneliti terutama dalam hal perawatan kulit menggunakan lulur (*scrub*) susu kambing.
- b. Menjadi acuan dan menambah pembendaharaan ilmu pengetahuan sebagai bahan masukan bagi penelitian selanjutnya dan mengembangkan penelitian tentang lulur (*scrub*) susu kambing.
- c. Menjadi salah satu informasi yang dapat digunakan bagi masyarakat luas tentang pengetahuan konsumen yang meliputi atribut produk yang digunakan konsumen dalam keputusan pembelian lulur (*scrub*) susu kambing.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan informasi kepada mahasiswa pendidikan tata rias tentang alternatif penggunaan produk kosmetika lulur (*scrub*) susu kambing untuk perawatan kulit wajah dan tubuh.
- b. Menjadi salah satu informasi pada masyarakat luas tentang atribut produk preferensi konsumen dalam keputusan pembelian lulur (*scrub*) susu kambing di Pasar Baroe, Jakarta Pusat.