

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi dimasa sekarang ini semakin meningkat dimana segala informasi dapat diperoleh dari segala arah. Kemajuan teknologi, khususnya pada bidang komunikasi terbukti telah banyak membantu manusia bertukar pengalaman, informasi dan pemikiran dalam volume yang relatif besar, tanpa harus bertatap muka dengan menempuh perjalanan panjang yang memakan waktu. Kemajuan teknologi yang cukup pesat di Indonesia telah terbukti manfaatnya dari tahun ke tahun sehingga komunikasi dapat dilakukan tanpa dibatasi ruang dan waktu.

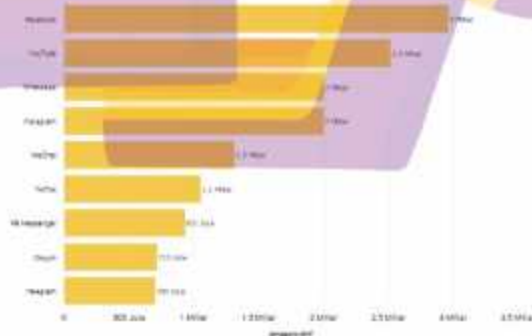
Perkembangan teknologi di era modern ini sangat mengalami kemajuan yang sangat pesat hingga pada saat ini, para penggunanya dapat dengan mudah membuat karya-karya baru maupun melakukan sebuah komunikasi dengan memanfaatkan kecanggihan akan adanya teknologi dan informasi. Seiring dengan berjalannya waktu banyak memunculkan media-media baru yang tidak hanya dilakukan untuk bersosialisasi namun juga dapat digunakan untuk hal-hal positif lainnya. Media merupakan industri yang berubah dan berkembang yang menciptakan lapangan kerja, barang dan jasa, serta menghidupkan industri lain yang terkait. Media juga merupakan industri tersendiri yang memiliki peraturan dan norma-norma yang menghubungkan institusi tersebut dengan masyarakat dan institusi sosial lainnya. Media mengukuhkan nilai-nilai dan penilaian normatif yang dibaurkan dengan berita dan hiburan.

Dalam masa sekarang ini, media tidak hanya sekedar untuk alat komunikasi melainkan juga dapat digunakan sebagai media hiburan bahkan sebagai media edukasi. Media sosial yang saat ini sangat terkenal baik didunia maupun di indonesia adalah Tiktok. Tiktok merupakan aplikasi untuk membagikan video yang beragam yang membuat penggunanya melakukan banyak hal salah satunya seperti dalam hal pemberian edukasi terkait permasalahan tertentu. Tiktok berasal dari negara tiongkok dan mulai merambah dunia sosial media pada tahun 2016. Tiktok memiliki daya tarik yang cukup tinggi bagi generasi saat ini, awalnya aplikasi tiktok ini hanya memberi hadiah kepada para penggunanya untuk dapat berekspresi dalam hal mengasah bakat melalui konten video,

tetapi seiring dengan perkembangan zaman, Tiktok menghadirkan konten video yang bersifat edukasi yang bermanfaat dan menguntungkan seperti konten edukasi. Pemanfaatan media sosial ini pula cenderung bersifat yang hedonis serta dimanfaatkan secara menyimpang, tetapi pada kenyataannya media sosial juga dapat memberi kontribusi yang positif pada bidang edukasi, khususnya menjadi media informasi yang memudahkan masyarakat untuk memperoleh atau mengakses informasi yang bersifat mengedukasi. Sebuah aplikasi dengan efek yang unik dan menarik digunakan oleh segala kalangan kemudian menghasilkan video yang berdurasi sedikit dengan hasil yang luar biasa dan dapat diperlihatkan kepada followers bahkan orang lain yang tidak mengenal kita jika masuk “*for your page*” di lini masa pengguna TikTok (Pamungkas dan Djulaeka dalam Fitri et al,2021).

Dalam perkembangannya media sosial Tiktok menjadi salah satu aplikasi terpopuler di seluruh dunia, termasuk Indonesia. TikTok berhasil mencuri hati penggunanya lantaran banyak berisikan konten-konten video pendek yang menarik. Berdasarkan databoks.com TikTok menempati posisi ke 6 dalam jajaran media sosial terpopuler di dunia. Laporan ini menyebut, secara keseluruhan saat ini ada 4,76 miliar pengguna media sosial di seluruh dunia. Angka ini setara dengan kurang dari 60% dari total populasi global yang mencapai 8,01 miliar orang.

Namun, menurut laporan tersebut, pertumbuhan pengguna media sosial telah melambat selama beberapa bulan terakhir, dengan penambahan tahun ini sebesar 137 juta pengguna baru atau setara dengan pertumbuhan tahunan (*annual growth*) sebesar 3%.



Grafik 1 Deretan Media Sosial Terpopuler Dunia di Awal 2023

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/06/facebook-hingga-twitter-ini-deretan-media-sosial-terpopuler-dunia-di-awal-2023>

Terlepas dari itu, tiktok tidak hanya menyebarkan konten yang berisikan sekedar hiburan-hiburan yang bersifat negatif, namun juga dapat dijadikan sebuah media pembelajaran dan sumber-sumber informasi. Seiring berjalannya waktu munculnya beberapa *creator* tiktok dari berbagai kalangan dan juga profesi yang membuat konten bernilai positif. Banyaknya informasi-informasi yang belum memiliki kejelasan akan kebenarannya membuat para penikmat informasi sulit untuk mencari kebenarannya secara nyata.

Fitur dalam platform sosial media dapat digunakan sebagai alat pemasaran dalam membentuk persepsi individu tentang sebuah produk dengan membuat konten berkualitas tinggi. Kualitas konten dapat diartikan sebagai persepsi konsumen tentang keakuratan, kelengkapan, relevansi dan ketepatan waktu informasi terkait merek di halaman media sosial merek Carlson et al, (2018) (Widodo & Naella , 2022) . Kelengkapan konten berkualitas tinggi dapat memberikan informasi mengenai produk, penawaran khusus dan lokasi tempat. Kualitas konten menyatakan adanya inovatif dan menarik konten sehingga meningkatkan keterlibatan pelanggan dan membantu menangkap perhatian mereka terhadap merek Berger & Milkman (Widodo & Naella , 2022). Oleh karena itu pentingnya sebuah konten memiliki desain yang menarik baik secara visual maupun verbal. Tentunya agar pesan yang ingin tersampaikan agar dapat menarik perhatian konsumen juga. Selanjutnya pentingnya isi dari sebuah konten yang diberikan adalah akuratnya dan adanya kebenaran tentang konten yang diberikan dengan didukung oleh faktor-faktor yang memperkuat isi dari konten yang diberikan. Hal ini bertujuan agar para penonton konten tersebut mendapatkan informasi yang benar dan aktual, mengingat banyaknya konten-konten yang belum diketahui kebenarannya sehingga dapat menimbulkan berita hoax. Salah Satu informasi yang masih minim untuk dipahami oleh masyarakat luas adalah informasi kesehatan khususnya kesehatan kulit terkait dengan penyalahgunaan akan suatu produk tanpa mengetahui bahan/kandungan yang ada di dalam produk tersebut.

Banyak akun-akun dokter yang memberikan edukasi terkait permasalahan tersebut, salah satunya yaitu dokter Richard Lee. Dr. Richard Lee adalah salah satu influencer yang sering mengunggah edukasi mengenai cream kecantikan yang baik digunakan dan yang tidak baik digunakan. Selain itu dr. Richard Lee juga mengedukasi masyarakat mengenai akibat penggunaan cream yang memiliki kandungan zat berbahaya bagi kulit wajah dan yang tidak ber BPOM di aplikasi Tiktok. Edukasi secara umum merupakan proses kegiatan



belajar mengajar, proses pembelajaran ini dapat dilakukan dengan cara formal, non-formal dan informal kepada individu atau kelompok dengan tujuan meningkatkan kualitas pola pikir dan mengembangkan potensi yang terdapat pada masing-masing individu. Maka dari itu masyarakat membutuhkan edukasi agar tidak mudah dibohongi oleh pelaku usaha kosmetik berbahaya dan mengetahui mana kosmetik yang aman digunakan di wajah dan mana kosmetik yang menggunakan bahan kimia yang berbahaya yang tentunya tidak dapat digunakan di wajah. Sehingga dalam hal ini tentunya membuat masyarakat yang melihat tayangan review ini berfikir apakah tetap membeli produk tersebut atau tidak.

Akun tiktok @Dr. Richard Lee memiliki 3,4 juta pengikut per maret 2023, videonya telah dilihat kurang lebih 9 juta penonton dan dengan jumlah like sebanyak 66,1 juta dari keseluruhan video yang telah di uploadnya. Dr Richard Lee juga merupakan seorang dokter yang memiliki produk *skincare* terkenal bernama Athena. Salah Satu konten yang diberikan oleh dokter richard lee ini adalah *mereview skincare*, di dalam konten tersebut dokter richard lee mereview produk yang memang telah diuji terlebih dahulu untuk dapat dibuktikan apakah produk tersebut mengandung zat berbahaya atau sudah memiliki surat izin BPOM.

Tetapi pada kenyataannya, konten-konten yang diberikan oleh dr Richard lee ini menuai pro dan juga kontra, dimana muncul sebagian besar anggapan masyarakat yang menilai bahwasanya konten review kandungan *skincare* ini merupakan konten yang bersifat positif karena dapat menyelamatkan masyarakat khususnya wanita dari krim-krim pemutih abal-abal, kemudian masyarakat juga dapat memilih dan mengetahui terlebih dahulu kandungan yang ada didalam sebuah produk-produk tersebut. Kemudian ada sebagian masyarakat yang menganggap bahwasanya konten ini merupakan konten negatif karena dapat menghancurkan usaha orang lain, dimana dalam konten-kontennya dokter richard lee secara transparan menyebutkan dan mengatakan bahwa produk yang sedang direview mengandung zat berbahaya seperti merkuri dan hidroquinon. Selanjutnya dokter Richard lee memberikan *statement* bahwa produk tersebut adalah produk pemutih abal-abal yang berbahaya untuk digunakan.

Dr. Richard Lee sempat viral dan menjadi bahan perbincangan di masyarakat karena mengupload video edukasinya di aplikasi Tiktoknya tentang produk kecantikan yang mengandung bahan kimia yang bernama mercury yang sangat bahaya digunakan pada kulit wajah sehingga Dr.Richard Lee dilaporkan kepada pihak yang berwajib. Pada tanggal 21 bulan april 2021 di persidangan dr. Richard Lee menang atas gugatan yang dilaporkan oleh

salah satu produk kecantikan bernama helwa *skincare*. Dr.Richard Lee bahkan dijuluki sebagai Penyelamat Wanita Indonesia karena mengedukasi masyarakat khususnya kaum wanita mengenai *ingredients* yang berbahaya pada kosmetik maupun *Skincare*.



Gambar 1 Dr. Richard Lee memenangkan gugatan

Kemudian pada tanggal 14 November 2022 dokter Richard Lee juga memenangkan pra peradilan atas kasusnya dengan kartika putri. Dimana dokter richard lee dianggap benar dan terbukti tidak bersalah atas dugaan pencemaran nama baik oleh kartika putri pada saat *mereview skincare* yang sedang dipromosikan oleh kartika putri.



Gambar 2 Penghargaan Yang Diperoleh Dr Richard Lee

Diera saat ini banyak bermunculan kosmetik yang semakin bervariasi dengan masing-masing memiliki kelebihan untuk menarik minat konsumen salah satunya adalah *skincare* Athena.

*skincare* Athena adalah perusahaan yang bergerak di bidang klinik kecantikan serta perawatan kulit dengan mengutamakan pelayanan prima serta bahan baku yang dibuat dengan menggunakan bahan-bahan berkualitas alami. Klinik Kecantikan Athena (KKA) berdiri pada tahun 2013 oleh dr. Richard Lee bersama istrinya dr. Reni Effendi. Dengan tujuan memberikan pelayanan dan solusi kecantikan berbahan alami, sekarang KKA sudah berkembang dan menggepakkannya di seluruh Indonesia dengan misi yang tetap sama.

Visi dan misi Athena adalah untuk menjadikan pelayanan prima dan efektif sebagai standar dari seluruh operasionalnya, serta membawakan solusi yang terbaik untuk semua pasien di seluruh Indonesia. Banyak jenis perawatan yang ditawarkan oleh klinik Athena Mulai dari *anti-aging*, *synergica*, *beauty defect repair*, *treatment hyfu*, *facial* hingga *treatment body slim*. Adapun perawatan andalan dari klinik ini di antaranya adalah perawatan untuk membantu menyembuhkan jerawat, menghilangkan flek hitam di wajah dan juga *magic lift*. Perawatan *magic lift* ini merupakan perawatan tanpa menggunakan jarum suntik untuk membantu membuat wajah lebih glowing hanya dengan olesan. Perawatan ini diklaim menggunakan bahan alami tanpa menimbulkan ketergantungan atau kerugian di wajah.

CNBC Indonesia menggelar CNBC Indonesia Awards 2022 'The Best Healthcare Companies' sebagai wujud apresiasi dan kinerja yang telah diraih para industri kesehatan yang berperan dalam berbagai kemajuan inovasi kesehatan tahun 2022. Untuk kategori *The Best Beauty Clinic*, CNBC Indonesia Awards 2022 'The Best Healthcare Companies' dimenangkan oleh Athena Group. Adapun penghargaan diserahkan secara langsung kepada President Commissioner Athena Group (Dr. Richard Lee). Dr. Richard Lee mengaku bahwa penghargaan ini menjadi sesuatu yang membanggakan bagi Athena, dan merupakan apresiasi yang luar biasa terhadap apa yang telah diinovasikan oleh pihaknya untuk mengedukasi masyarakat memiliki kecantikan yang sehat.



### Athens Group Sabet The Best Beauty Clinic 2022

ATHENS GROUP SABET THE BEST BEAUTY CLINIC 2022



Gambar 3 Penghargaan *skincare* Athena

Seperti yang diketahui tidak semua kosmetik baik buat kulit manusia karena ada kosmetik yang berbahaya dan ada pula kosmetik yang tidak berbahaya bagi kulit manusia Tanpa mereka sadari kosmetik yang mereka gunakan banyak yang mengandung bahan kimia. Pada saat ini, banyak beredar kosmetik yang mengandung bahan kimia berbahaya. Bahan tersebut antara lain merkuri, hidroquinon, asam retinoat/tretinoin/retinoic acid, dan bahan pewarna pada kulit, yang kemudian bisa mengakibatkan bintik-bintik hitam pada kulit atau yang sering disebut dengan flek hitam, alergi, iritasi kulit dan dapat menyebabkan kanker kulit pada manusia.

Oleh karena itu pentingnya kualitas konten yang diberikan agar para penonton lebih berhati-hati dalam memilih *skincare*. Selain itu hal ini juga membuat *kredibilitas* dokter richard lee sebagai dokter dan memiliki *skincare* tersendiri menjadi meningkat dikarenakan masyarakat akan lebih percaya terkait hal-hal yang diberikan oleh Dr. Richard Lee. Jadi dapat disimpulkan bahwasanya jika akun TikTok @Dr Richard Lee memberikan review positif tentang kandungan *skincare* dan memberikan saran yang akurat serta berguna bagi pengikutnya, ini dapat meningkatkan *kredibilitas* dan kepercayaan orang-orang terhadap dokter Richard Lee serta produk Richard Lee yaitu *skincare* Athena. Hal ini dapat meningkatkan *brand equity* produk, yang pada gilirannya dapat meningkatkan penjualan dan keuntungan bagi perusahaan. Namun, sebaliknya, jika akun media sosial TikTok @Dr Richard Lee memberikan review negatif atau tidak akurat tentang produk atau memberikan saran yang kurang berguna bagi pengikutnya, ini dapat merusak *kredibilitas* dokter Richard Lee dan produk Richard Lee brand Athena, serta mengurangi *brand equity* produk mereka.

Sebagaimana yang telah peneliti paparkan diatas bahwa peneliti tertarik untuk mengkaji secara mendalam terkait dengan pengaruh yang terjadi antara kulaitas konten dan image Dr Richard Lee dengan judul "Pengaruh Kualitas Konten Tiktok @Dr Richard Lee Dan *Kredibilitas* Dokter Richrad Lee Terhadap *Brand Equity* Produk *Skincare* Athena".

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah peneliti sampaikan, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian in diantaranya sebagai berikut :

1. Apakah kualitas konten Tiktok Dr. Richard Lee berpengaruh terhadap brand equity prodak *skincare* athena?
2. Apakah *kredibilitas* Dr. Richard Lee berpengaruh terhadap *brand equity* prodak *skincare* athena?
3. Apakah kualitas konten dan *kredibilitas* Dr. Richard Lee berpengaruh terhadap *brand equity* prodak *skincare* athena?

## 1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian berkaitan erat dengan permasalahan yang telah dipaparkan. Tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan Pengaruh Kualitas Konten Tiktok @Dr. Richard Lee Terhadap *Brand Equity* Produk Skkincare Athena.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kredibilitas Dr. Richard Lee Terhadap *Brand Equity* Produk *Skincare* Athena.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas konten dan kredibilitas Dr Richard Lee terhadap *Brand Equity* Produk *skincare* Athena.

## 1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman dalam bidang ilmu komunikasi terutama terkait “ Pengaruh Kualitas Konten Tiktok @Dr. Richard Lee Dan *kredibilitas* Dr. Richard Lee Terhadap *Brand Equity* Produk Skkincare Athena



## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran bagaimana “Pengaruh Kualitas Konten Tiktok @Dr. Richard Lee Dan *kredibilitas* Dr. Richard Lee Terhadap *Brand Equity* Produk *Skincare* Athena”.

## 3. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan dan memperkaya jenis penelitian ilmu komunikasi, khususnya mengenai pengaruh kualitas konten dan *kredibilitas* terhadap *brand equity*.

### 1.5 SISTEMATIKA BAB

Sistematika bab ini digunakan untuk mengetahui pembahasan secara terperinci dari bab ke bab yang terdapat pada penelitian. Adapun sistematika penelitian yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika bab.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

#### **BAB III METODOLOGI**

Pada bab ini menguraikan jenis penelitian, metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dan teknik analisis data

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan ini menguraikan hasil analisis dan bukti yang ditemukan dari permasalahan yang relevan dengan teori yang digunakan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat kesimpulan dan saran dari hasil analisis dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan