

BAB II

DESKRIPSI OBYEK DAN WILAYAH PENELITIAN

Pada bab ini peneliti memaparkan obyek dan wilayah penelitian secara umum. Hal ini bertujuan untuk memberi konteks pada hasil temuan penelitian. Deskripsi obyek dan wilayah penelitian didapatkan dari hasil wawancara dengan pemilik Mutiara Kosmetik yaitu Albert Ottokent pada 21 Januari dan 4 November 2021. Selain itu peneliti juga mendapatkan data dari Instagram, TikTok, dan Google Review Mutiara Kosmetik.

A. Mutiara Kosmetik

1. Sejarah dan Lokasi

Mutiara Kosmetik adalah toko khusus produk kecantikan pertama di Yogyakarta. Toko ini telah berdiri selama 49 tahun, sejak 1972. Mutiara Kosmetik merupakan badan usaha mikro yang legal karena telah memiliki izin mendirikan usaha. Toko ini terdaftar atas nama CV. Mutiara Jaya dengan Nomor Induk Berusaha (NIB) 9120205700295. Mutiara Kosmetik dikelola langsung oleh pemiliknya yaitu Eric Tanubrata beserta istri dan anaknya (Wawancara dengan Ottokent, 21 Januari 2021).

Seiring berjalannya waktu, Mutiara Kosmetik berkembang hingga menjadi toko kecantikan terbesar di Yogyakarta. Mutiara Kosmetik telah memiliki empat toko yang berlokasi di Jl. Doktor Sutomo, Jl. Brigjen Katamso, Jl. Babarsari dan Jl. Kaliurang Km. 11. Pada tahun 2021, Mutiara Kosmetik mempersiapkan

pembukaan toko kelima yang berlokasi di Jl. Kaliurang Km. 5 (Wawancara dengan Ottokent, 21 Januari 2021).

Gambar 6
Surat Nomor Induk Berusaha



PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
NOMOR INDUK BERUSAHA: 9120205700295

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) kepada:

- | | |
|--|---|
| 1. Nama Pelaku Usaha | : CV MUTIARA JAYA |
| 2. Alamat Kantor | : JL. DR. SUTOMO 64A, Kel. Baciro, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kode Pos: 55225 |
| No. Telepon | : 821344446657 |
| Email | : mutiarajaya6567@yahoo.com |
| 3. Status Penanaman Modal | : Bukan (PMA/PMDN) |
| 4. Kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) | : Lihat Lampiran |
| 5. Skala Usaha | : Usaha Mikro |

NIB ini berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia selama menjalankan kegiatan usaha dan berlaku sebagai Angka Pengenal Impor (null), hak akses kepabeanan, pendaftaran kepesertaan jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan, serta bukti pemenuhan laporan pertama Wajib Laport Ketenagakerjaan di Perusahaan (WLKP).

Diterbitkan di Jakarta, tanggal: 9 Juli 2019

**Menteri Investasi/
Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal,**



Ditandatangani secara elektronik

Sumber: Mutiara Kosmetik

Gambar 7
Tampak Depan Toko Mutiara Kosmetik Jl. Dr. Sutomo



Sumber: Dokumentasi Pribadi

2. Logo

Gambar 8
Logo Mutiara Kosmetik



Gambar di atas adalah logo yang dimiliki Mutiara Kosmetik. Logo tersebut memiliki bentuk kupu-kupu berwarna merah muda dengan kode warna #e03d96. Kupu-kupu diartikan sebagai lambang kecantikan. Di bawahnya terdapat tulisan yang menggunakan kode warna #201e1e. Kata “Mutiara” menggunakan *font* Stratford Serial Black. Kalimat “Pusat Kosmetik Yogyakarta” menggunakan *font* FF Signa Round Pro Light (Wawancara dengan Ottokent, 21 Januari 2021).

3. Produk dan Prestasi

Mutiara Kosmetik merupakan penjual resmi dari berbagai macam merek kecantikan. Terdapat banyak varian *make up*, parfum, perlengkapan salon, produk perawatan wajah, tubuh dan rambut yang tersedia di tempat ini. Produk terlaris di Mutiara Kosmetik berasal dari Merek Scarlett Whitening. Merek tersebut menjual aneka produk perawatan kulit yang bermanfaat untuk memutihkan kulit (Wawancara dengan Ottokent, 4 November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ottokent (4 November 2021) diketahui bahwa Mutiara kosmetik memiliki omzet penjualan tertinggi se-Indonesia untuk beberapa merek seperti Ilvasto, X-pert dan LT Pro. Omzet tertinggi se-Jawa Tengah dan DIY di didapatkan dari penjualan merek La Tulipe, Safi dan Whitelab. Sementara itu merek lain seperti Emina, Wardah, Make Over, dsb memiliki omzet tertinggi di Yogyakarta (Wawancara dengan Ottokent, 4 November 2021).

Gambar 9
Sertifikat Penjual Resmi



Sumber: Mutiara Kosmetik

Gambar di atas merupakan sertifikat dari Paragon yang diberikan pada Mutiara Kosmetik. Paragon merupakan perusahaan yang memiliki beberapa merek produk kecantikan seperti Wardah, Make Over, Emina dan Kahf. Sertifikat ini diberikan untuk menerangkan bahwa Mutiara Kosmetik adalah penjual resmi dari merek-merek yang dimiliki oleh Paragon (Wawancara dengan Ottokent, 4 November 2021).

4. Saluran Penjualan

Mutiara kosmetik melakukan penjualan melalui toko fisik dan penjualan secara daring. Pemesanan secara daring dapat dilakukan konsumen melalui nomor Whatsapp 087845809539 dan Shopee @mutiara_cosmetis. Shopee Mutiara

Kosmetik telah berstatus sebagai *star seller*. Status tersebut diberikan oleh Shopee kepada toko yang memenuhi beberapa kriteria dalam penjualan dan pelayanan konsumen (Wawancara dengan Ottokent, 21 Januari 2021). Kriteria tersebut adalah:

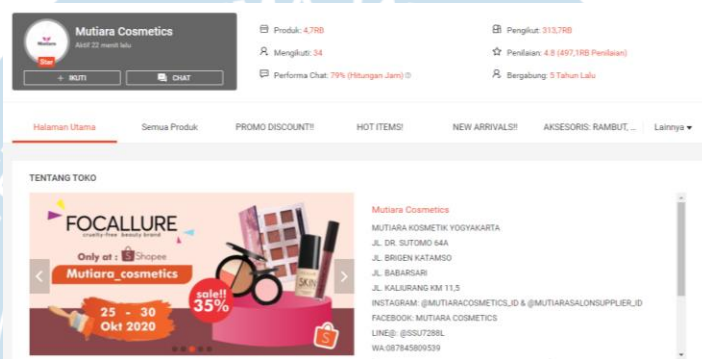
- a. Toko memiliki KTP yang terdaftar dan telah disetujui Shopee.
- b. Toko membalas *chat* dengan persentase sama atau lebih dari 70%.
- c. Toko memiliki penilaian dari konsumen sama atau lebih dari 4.5.
- d. Toko memiliki persentase dan jumlah produk *pre-order* sama atau kurang dari 20% selama maksimal 5 hari.
- e. Toko memiliki jumlah transaksi berhasil sama dengan atau lebih dari 30 pesanan atau pendapatan bersih sama atau lebih dari 20 juta rupiah dalam 30 hari terakhir.
- f. Toko memiliki poin penalti kurang dari 2.
- g. Toko tidak memiliki riwayat pemesanan yang tidak wajar, aktivitas akun yang janggal dan penyalahgunaan program Shopee (Shopee, 2018).

Mutiara Kosmetik memiliki dua program khusus untuk konsumen yang ingin menjual kembali produk yang telah dibeli. Kedua program tersebut adalah *dropshipper* dan *reseller*. Untuk bergabung menjadi *reseller*, konsumen perlu membayarkan sejumlah uang keanggotaan di awal. Para *reseller* mendapatkan beberapa keuntungan seperti potongan harga khusus dan informasi produk terbaru (Wawancara dengan Ottokent, 21 Januari 2021).

Untuk dapat bergabung menjadi *dropshipper* tidak diperlukan syarat apapun. *Dropshipper* adalah sistem penjualan dimana *reseller* hanya perlu memesan dan

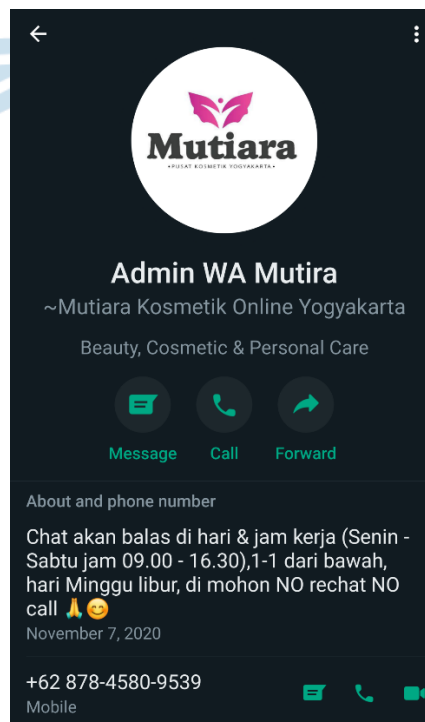
membayar produk. Kemudian Mutiara Kosmetik akan mengirimkan produk langsung pada konsumen milik *reseller* dengan menggunakan nama *reseller* sebagai pengirim. Namun jika menjadi *dropshipper* tidak ada keuntungan khusus yang didapatkan (Wawancara dengan Ottokent, 21 Januari 2021).

Gambar 10
Shopee Mutiara Kosmetik



Sumber: shopee.co.id/mutiara_cosmetics

Gambar 11
Whatsapp Penjualan Mutiara Kosmetik



Sumber: whatsapp.me/6287845809539

5. Media Sosial

Mutiara Kosmetik menggunakan Instagram dan TikTok untuk mempromosikan produk yang mereka jual. Pada 5 November 2021 akun Instagram @mutiaracosmetics_id memiliki 326.000 pengikut (Instagram.com/@mutiaracosmetics_id), dan akun TikTok @mutiaracosmetics_id memiliki 313.500 pengikut (tiktok.com/@mutiaracosmetics_id). Kedua akun tersebut berisikan promosi, rekomendasi produk, berbagai tips dan trik mengenai dunia kecantikan. Fitur siaran langsung di media sosial dimanfaatkan Mutiara Kosmetik sebagai sarana komunikasi dengan konsumen secara daring. Konsumen juga dapat mengajukan pertanyaan atau memberikan ulasan pada kolom komentar (Wawancara dengan Ottokent, 21 Januari 2021).

Gambar 12
Akun Instagram Mutiara Kosmetik



Sumber: [instagram.com/mutiaracosmetics_id](https://www.instagram.com/mutiaracosmetics_id)

Gambar 13
Akun TikTok Mutiara Kosmetik

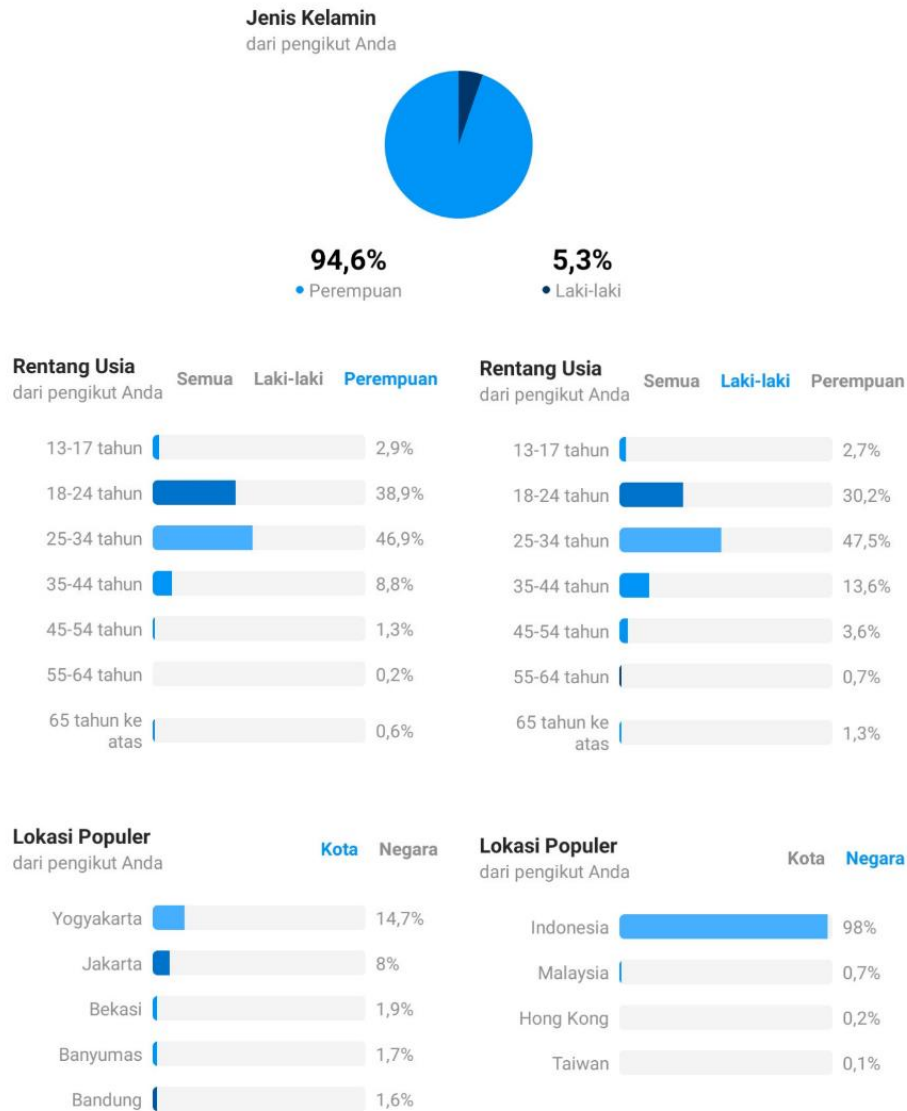


Sumber: tiktok.com/@mutiaracosmetics_id

B. Konsumen Mutiara Kosmetik

Penelitian ini memiliki responden dengan kriteria konsumen Mutiara Kosmetik yang pernah melihat informasi atau ulasan mengenai Mutiara Kosmetik di Internet. Konsumen yang dimaksud dalam penelitian ini ada seseorang yang membeli produk di Mutiara Kosmetik. Terdapat beberapa jenis konsumen di Mutiara Kosmetik seperti konsumen pengguna produk dan konsumen yang menjualnya kembali. Konsumen yang menggunakan produk contohnya adalah pelajar, pekerja, ibu rumah tangga, *makeup artist*, tempat kursus, salon, dsb. Konsumen yang menjual produk kembali contohnya seperti *reseller* dan *dropshiper* (Wawancara dengan Ottokent, 21 Januari 2021).

Gambar 14
Data Demografis Konsumen Mutiara Kosmetik



Sumber: Instagram @mutiaracosmetics_id

Berdasarkan gambar di atas, kita ketahui bahwa konsumen Mutiara Kosmetik sebagian besar adalah perempuan (94,6%). Rentang usia konsumen perempuan dan laki-laki terbanyak adalah 25-34 tahun, dan rentang usia terbanyak kedua adalah 18-24 tahun. Untuk lokasi konsumen terpopuler di dalam negeri adalah Yogyakarta. Sementara itu lokasi konsumen luar negeri ada di Malaysia, Hongkong dan Taiwan (Instagram.com/@mutiaracosmetics_id).

Obejek dari penelitian ini adalah konsumen Mutiara Kosmetik yang pernah melihat informasi atau ulasan negatif Mutiara Kosmetik di internet (EWOM). Informasi atau ulasan tersebut dilihat oleh konsumen melalui internet sebagai saluran EWOM. Saluran dapat berupa media sosial seperti TikTok, Instagram dan Twitter, situs ulasan produk seperti Google Review, aplikasi pesan seperti Whatsapp dan Telegram.

