

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri kecantikan, terutama dalam lingkup *skincare*, telah menjadi salah satu sektor yang paling berkembang di seluruh dunia. Pada era perkembangan teknologi ini, produk *skincare* impor telah mendominasi pangsa pasar, sementara *skincare* lokal berusaha untuk tetap bersaing dan terus berkembang. Pertumbuhan pasar dalam industri *skincare* di telah mengalami kenaikan karena beberapa faktor, salah satunya perubahan tren pasar [1]. Hal ini dibuktikan berdasarkan data pada portal Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), bahwa pertumbuhan industri kecantikan di Indoneisa yang mengalami kenaikan sebesar 21,9 persen dalam setahun [2]. Meskipun industri ini memperlihatkan potensi yang menjanjikan, namun industri ini juga menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah *overclaim* dalam pemasaran produk *skincare*.

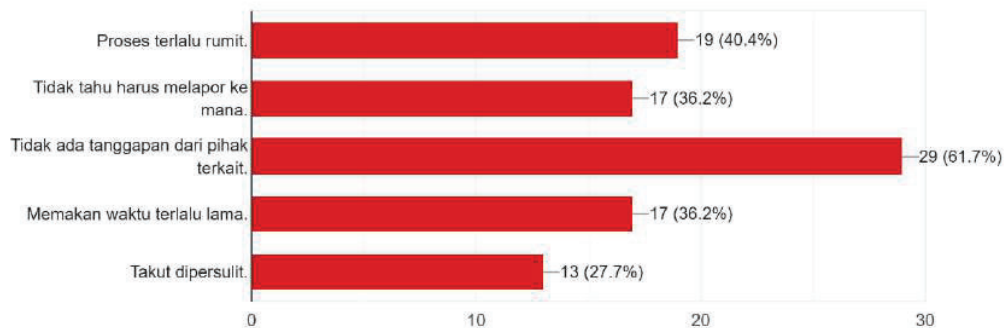
Perkembangan teknologi dalam industri kecantikan memunculkan fenomena *overclaim* pada produk *skincare* semakin menjadi perhatian. Pelaku usaha *skincare*, baik impor maupun lokal, kerap menggunakan klaim berlebihan dalam pemasaran untuk menarik minat konsumen [3]. Meskipun tidak mengancam kesehatan fisik, namun kondisi dermatologis yang berhubungan dengan kecantikan dapat berdampak pada kualitas hidup [4]. *Overclaim* dalam penelitian ini, didefenisikan secara khusus sebagai penggunaan klaim yang tidak diizinkan oleh BPOM sebagaimana tertera dalam lampiran Peraturan BPOM Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika [5].

Penelitian ini berfokus pada tantangan dalam sistem pelaporan Masyarakat terhadap klaim berlebihan (*overclaim*) pada produk *skincare*, khususnya terkait hambatan yang dialami pengguna dalam melaporkan masalah ini. Masalah utama yang diidentifikasi adalah kendala dalam sistem pelaporan klaim berlebihan pada produk *skincare*. Proses pelaporan yang rumit sering kali menghambat efektivitas pelaporan yang dilakukan oleh Masyarakat.

Proses pengaduan dari Masyarakat terkait klaim produk kosmetik sebagian besar disampaikan melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK). Konsumen hanya

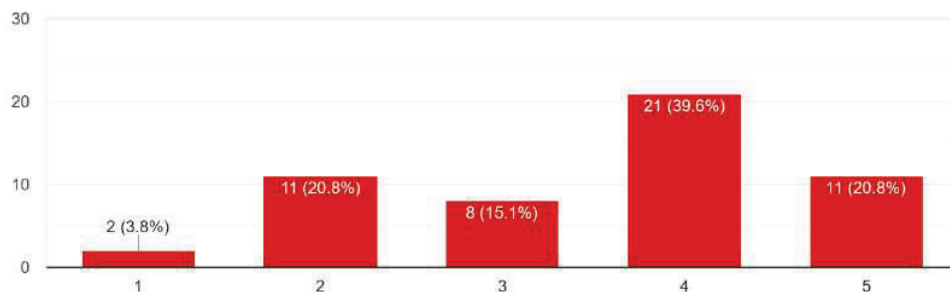
bisa melapor lewat telepon, datang langsung, atau mengisi formulir, yang prosesnya dianggap terlalu panjang dan rumit oleh sebagian besar pengguna *skincare*. Berdasarkan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan 3 Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, BPOM perlu menindaklanjuti pengaduan Masyarakat dalam waktu paling lambat 90 (Sembilan puluh) hari setelah laporan diterima [6].

Dalam Forum Komunikasi Nasional Monitoring Keamanan Obat Beredar (Farmakovigilans), BPOM mengungkapkan tantangan dalam memperkuat sistem pelaporan dan validasi efek samping obat serta produk lainnya. Hal ini menjadi bagian penting dalam pengawasan klaim berlebihan pada produk kosmetik dan *skincare* untuk meningkatkan kepercayaan Masyarakat terhadap keamanan dan efektivitas produk.



Gambar 1. 1 Kendala Yang Dihadapi

Penyebaran survei melalui Google Form dilakukan kepada 66 orang, dengan tujuan untuk menggali *pain and gain* masyarakat yang melakukan pelaporan. Berdasarkan hasil survei yang dapat dilihat pada Gambar 1.1, terlihat bahwa mayoritas kendala yang dihadapi saat melaporkan produk *skincare* adalah tidak adanya tanggapan dari pihak terkait (61.7%), diikuti oleh proses yang terlalu rumit (40.4%).



Gambar 1. 2 Persentase efektivitas sistem pengaduan yang telah ada

Berdasarkan hasil survei yang ditunjukkan pada Gambar 1.2, sistem pengaduan yang ada saat ini sudah cukup efektif. Banyak partisipan yang merasa pengaduannya sudah ditanggapi, namun ada beberapa keluhan yang mencerminkan bahwa proses pengaduan belum sepenuhnya memadai. Beberapa masalah yang sering dikeluhkan antara lain proses respon yang lama, prosedur yang rumit, dan kurangnya solusi yang memadai.

Dari pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa fenomena *overclaim* dalam produk skincare merupakan masalah serius yang membutuhkan perhatian lebih, terutama karena dampaknya terhadap konsumen yang seringkali menerima informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan. Hambatan seperti prosedur yang berbelit serta ketidaktahuan tempat untuk memvalidasi maupun melaporkan klaim menyebabkan proses menjadi kurang efektif. Untuk mengatasi masalah ini, penulis mengusulkan pengembang aplikasi berbasis mobile dengan pendekatan *Design Thinking* bernama PureClaim. Ide perancangan aplikasi ini muncul berdasarkan hasil survei, di mana mayoritas partisipan memilih aplikasi mobile sebagai platform yang paling nyaman untuk melakukan pengaduan.

Target pengguna aplikasi ini adalah konsumen produk *skincare* yang mengalami klaim berlebihan yang tidak sesuai dengan kenyataan atau yang merasa produk yang digunakan memberikan efek yang tidak sesuai dengan klaim. Pengguna aplikasi ini bukan hanya mereka yang telah merasakan efek negatif dari produk, tetapi juga mereka yang merasa perlu memvalidasi klaim produk sebelum melanjutkan penggunaan. Aplikasi ini memiliki dua fitur utama, yaitu pelaporan, yang memungkinkan user untuk melaporkan klaim berlebihan (*overclaim*) pada produk skincare, dan cek validitas, untuk memeriksa apakah benar produk tersebut memiliki kandungan sesuai dengan klaim yang disebutkan dengan menyediakan bukti hasil pengujian laboratorium.

Aplikasi PureClaim bertujuan untuk mempercepat proses pelaporan dan menyederhanakan prosedur pelaporan skincare *overclaim*. Dengan aplikasi ini, Masyarakat dapat lebih mudah mengajukan laporan, namun proses tindak lanjut terhadap laporan tersebut tetap berada di tangan BPOM. Aplikasi ini tidak menggantikan peran BPOM, tetapi mempercepat dan mempermudah tahap awal pelaporan.

1.2. Rumusan Masalah

Fenomena *overclaim* pada produk *skincare* berpotensi merugikan konsumen karena klaim yang tidak sesuai dengan regulasi BPOM. Sistem pelaporan yang tersedia masih memiliki keterbatasan dalam prosedur yang ada saat ini. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini akan membahas:

- Apa saja kendala yang dihadapi masyarakat dalam melaporkan klaim produk *skincare* yang tidak sesuai dengan regulasi BPOM?
- Bagaimana solusi berbasis aplikasi *mobile* dapat membantu memfasilitasi proses pelaporan dan validasi klaim produk *skincare* ?

1.3. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh masyarakat, serta merancang dan mengembangkan *user interface* yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam melaporkan klaim berlebihan dan melakukan cek validitas pada produk *skincare*. Untuk mencapai tujuan tersebut, desain dan prototipe aplikasi yang dikembangkan akan dievaluasi berdasarkan beberapa metrik, seperti kemudahan alur, kejelasan, dan kenyamanan menggunakan antarmuka.

1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan untuk menyederhanakan cakupan permasalahan agar dapat diselesaikan dalam waktu yang tersedia:

- Penelitian ini hanya berfokus pada produk *skincare* dan tidak mencakup produk kosmetik dekoratif, obat-obatan, atau produk kesehatan lainnya.
- Pengembangan aplikasi PureClaim hanya difokuskan pada perancangan dan validasi prototipe dengan pendekatan Design Thinking. Implementasi penuh dan pengujian dalam skala besar tidak dilakukan karena keterbatasan waktu dan sumber daya dalam pengerjaan tugas akhir ini
- Partisipan penelitian ini adalah pengguna *skincare* yang berusia 18 sampai 35 tahun. Partisipan dibatasi pada kelompok ini karena mereka merasakan dampak dari klaim berlebihan dan menjadi target dari solusi yang dirancang.

1.5. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *Design Thinking*, yang terdiri dari lima tahapan utama:

- Tahap *Emphatize*, dilakukan melalui studi literatur terkait regulasi BPOM dan fenomena *overclaim* pada produk *skincare*, serta wawancara dengan konsumen, perwakilan BPOM, dan pelaku industri untuk memahami kebutuhan pengguna.
- Tahap *Define*, bertujuan untuk merumuskan permasalahan utama yang akan diselesaikan dalam pengembangan aplikasi PureClaim.
- Tahap *Ideate*, melibatkan *brainstorming* solusi berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi.
- Tahap *Prototype*, dilakukan dengan merancang prototipe aplikasi PureClaim menggunakan prinsip UI/UX yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- Tahap *Testing*, evaluasi prototipe melalui uji coba terbatas dengan calon pengguna dan iterasi desain berdasarkan umpan balik yang diperoleh.

1.6. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan kegiatan berdasarkan rencana kegiatan yang telah disusun dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan	Bulan					
	1	2	3	4	5	6
Pengumpulan empathize						
Analisis informasi dari tahap empathize (define)						
Identifikasi solusi (ideate)						
Pengerjaan Prototype						
Testing						