

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penggunaan produk pencerah kulit di masyarakat sangat populer saat ini. Banyak konsumen yang tertarik untuk menggunakan pencerah kulit dengan tujuan untuk mencerahkan warna kulit dan untuk memperbaiki kelainan pigmentasi kulit seperti lesi hiperpigmentasi (Engasser & Maibach, 2003)

Hiperpigmentasi adalah perubahan warna kulit yang disebabkan oleh bertambahnya produksi pigmen melanin (Soepardiman, 2007). Hiperpigmentasi merupakan masalah kulit yang biasa dijumpai terutama banyak terjadi pada usia pertengahan dan usia tua. Hal ini sangat penting bagi kecantikan dan dapat menurunkan penampilan dan kualitas hidup seseorang. Lesi kulit hiperpigmentasi dapat terjadi setelah peradangan seperti akibat jerawat, trauma, peeling kimia atau terapi laser. Paparan sinar ultraviolet merupakan penyebab eksogen yang sering mengakibatkan peningkatan proses pigmentasi seperti melasma, lentigen dan efelid. Paparan obat tertentu, bahan kimia dan penyakit tertentu juga dapat mengakibatkan hiperpigmentasi (Rendon & Gaviria, 2005).

Kelaianan hiperpigmentasi yang banyak terjadi di Indonesia adalah melasma, efelid, dan lentigo. Perbandingan kasus melasma pada wanita dan pria di Indonesia adalah 24:1, terutama tampak pada wanita usia subur dengan riwayat terkena pajanan sinar matahari langsung. Insiden terbanyak pada usia 30 – 44 tahun. Sedangkan efelid atau freckles lebih sering pada orang berkulit putih (Soepardiman, 2007).

Pencerah kulit adalah semua bahan yang dapat digunakan untuk mencerahkan warna kulit. Contoh bahan yang bisa digunakan sebagai pencerah kulit adalah hidrokuinon, asam kojik, *licorice extract-glabridin*, *baerberry dan arbutin*, *paper mulberry*, kedelai, vitamin c, melatonin, asam glikolik, *niacinamide*, dan asam azeleik. Bahan pencerah kulit tersebut bekerja dengan menghilangkan melanin yang berlebihan (Rendon & Gaviria, 2005).

Setiap produk pencerah kulit memiliki kekurangan dan kelebihan masing – masing sesuai dengan bahan pemutih yang terkandung di dalamnya. Produk – produk pencerah kulit yang banyak beredar di pasaran membuat konsumen harus lebih selektif dalam memilih dan menggunakan pemutih kulit. Kepuasan merupakan salah satu cara untuk mengetahui apakah suatu produk pencerah kulit telah memberikan manfaat sesuai yang diharapkan konsumen atau belum. Menurut Philip Kotler (2005) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kineria (hasil) produk yang dinikrkan terhadap

Saat ini, banyak klinik kecantikan yang menawarkan berbagai terapi untuk mengatasi berbagai masalah kulit. Salah satu terapi yang paling diminati adalah produk krim pencerah kulit yang dapat dengan mudah di peroleh dan digunakan oleh konsumen. Untuk mengetahui manfaat produk yang ditawarkan oleh berbagai klinik kecantikan tersebut adalah dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pemakaian pencerah kulit di klinik kecantikan.

B. Rumusan Masalah

Apakah ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap pemakaian pencerah kulit di berbagai klinik kecantikan.

C. Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil pencarian di internet dan kepustakaan, belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap produk pencerah atau pemutih kulit di berbagai klinik kecantikan.

D. Tujuan

- Untuk mengetahui perbedaan kepuasan konsumen terhadap pemakaian pencerah kulit di berbagai klinik kecantikan

E. Manfaat

- Konsumen bisa lebih mengetahui tentang bahan – bahan yang terkandung dalam produk pencerah kulit.

- Konsumen bisa lebih selektif dalam memilih dan menggunakan pencerah kulit.
- konsumen dapat terhindar dari efek samping pencerah kulit.