

## **TUGAS AKHIR**

# **PERANCANGAN KAMPANYE EDUKASI CERDAS MEMILIH PRODUK PERAWATAN KULIT UNTUK WANITA USIA 17-25 TAHUN**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)



Diajukan Oleh:

**Najja Inayatul Hayya**

**20052010052**

Dosen Pembimbing 1:

**AILEENA SOLICITOR COSTA RICA EL CHIDTIAN, S.T., M.Ds.**

Dosen Pembimbing 2:

**WIDYASARI, S.T., M.T.**

**PROGRAM STUDI DESAIN KOMUNIKASI VISUAL  
FAKULTAS ARSITEKTUR DAN DESAIN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2023/2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PERANCANGAN KAMPANYE EDUKASI CERDAS MEMILIH PRODUK**  
**PERAWATAN KULIT UNTUK WANITA USIA 17-25 TAHUN**

Disusun Oleh :

**NAJJA INAYATUL HAYYA**

**20052010052**

**Telah dipertahankan di depan Tim Pengaji**

Pada tanggal :14 Mei 2024

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

Aileena Solicitor C. R. E. C., S.T., M.Ds.

NPT. 182 19870119 076

**Pengaji I**

Widyasari, S.T., M.T.

NPT. 182 19890920 075

**Pengaji II**

Bayu Setiawan, S.Sn., M.Sn.

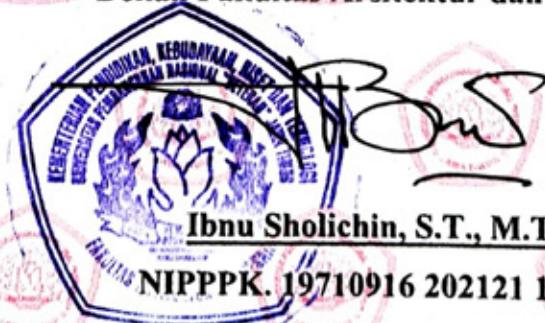
NIP. 199107282022031004

Diana Aqidatun Nisa, S.T., M.Ds.

NIP. 19900611 201803 2001

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Desain (S-1)

**Dekan Fakultas Arsitektur dan Desain**



Ibnu Sholichin, S.T., M.T.

**NIPPK. 19710916 202121 1004**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PERANCANGAN KAMPANYE EDUKASI CERDAS MEMILIH PRODUK**  
**PERAWATAN KULIT UNTUK WANITA USIA 17-25 TAHUN**

Disusun Oleh :  
**NAJJA INAYATUL HAYYA**

**20052010052**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguin**

Pada tanggal :14 Mei 2024

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

Aileena Solicitor C. R. E. C, S.T., M.Ds.

NPT. 182 19870119 076

Widyasari, S.T., M.T.

NPT. 182 19890920 075

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

untuk memperoleh gelar Sarjana Desain (S-1)

**Koordinator Program Studi Desain Komunikasi Visual**

Masnuna, S.T., M.Sn.

**NIPPK. 19840512 2021 212004**

## ABSTRAK

Maraknya peredaran produk perawatan kulit palsu mengakibatkan banyak orang tidak menyadari bahwa mereka membeli atau menggunakan produk palsu yang jelas-jelas ilegal. Sebagian dari mereka belum sepenuhnya menyadari adanya bahan berbahaya lain yang terdapat dalam produk perawatan kulit, selain merkuri. Meskipun tidak terlihat dampak langsung pada kulit, beberapa orang mungkin tidak berhenti menggunakan produk tersebut. Mereka juga mungkin tidak menyadari konsekuensi jangka panjang yang dapat timbul akibat penggunaan produk perawatan kulit yang mengandung bahan berbahaya.

Perancangan kampanye ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Data-data ini diolah menggunakan analisis deskriptif, *fishbone*, dan 5W+1H yang mencakup *what*, *who*, *when*, *why*, *where*, dan *how*. Analisis deskriptif digunakan untuk merinci kesimpulan dari hasil wawancara, kuesioner, dan observasi. *Fishbone* digunakan sebagai gambaran garis besar konsep perancangan, sedangkan analisis 5W+1H digunakan untuk memahami secara spesifik mengenai perancangan ini.

Setelah analisis data, tahap selanjutnya melibatkan rumusan konsep desain dengan menggunakan kata kunci "Kulit Sehat Milik Wanita". Konsep verbal yang mencakup nama kampanye, *tagline*, gaya bahasa, dan materi kampanye ditentukan. Selanjutnya, ditentukan konsep visual yang mencakup gaya visual, logo, warna, dan tipografi yang akan digunakan. Penentuan konsep media dilakukan dengan strategi AISAS.

**Kata Kunci:** **Kampanye; Skincare; Skincare ilegal; Wanita**

## ***ABSTRACT***

*The widespread circulation of counterfeit skincare products has led many individuals to be unaware that they are purchasing or using fake products, which are undoubtedly illegal. Some of them may not fully realize the presence of other harmful ingredients in skincare products, apart from mercury. As long as there are no immediately visible effects on the skin, some individuals may not cease using these products. They may also be unaware of the long-term consequences that can arise from the use of skincare products containing harmful ingredients.*

*The design of this campaign employs a qualitative method with data collection through questionnaires, interviews, and observations. This data is processed using descriptive analysis, fishbone diagrams, and the 5W+1H method covering what, who, when, why, where, and how. Descriptive analysis is used to detail conclusions from interviews, questionnaires, and observations. The fishbone diagram provides an overview of the conceptual design, while the 5W+1H analysis is used for a specific understanding of this design.*

*After analyzing the data, the next stage involves formulating the design concept using the keyword "Healthy Skin Belongs to Women." The verbal concept, including the campaign name, tagline, language style, and campaign material, is then determined. Subsequently, the visual concept, encompassing visual style, logo, color, and typography, is decided upon. The determination of the media concept is carried out using the AISAS strategy.*

**Keywords:** Campaign; Skincare; Illegal Skincare; Women

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa, sepanjang pengetahuan saya, dalam Naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi mana pun. Selain itu, tidak ada karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang telah dikutip secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa dalam Naskah Tugas Akhir ini terdapat unsur-unsur plagiarisme, saya bersedia bertanggung jawab serta diproses sesuai dengan peraturan atau hukum yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Yang membuat pernyataan



Najja Inayatul Hayya

## KATA PENGANTAR

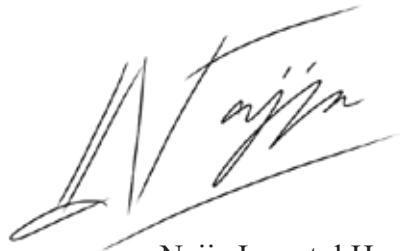
Puji syukur ke hadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Perancangan Kampanye Edukasi Cerdas Memilih Produk Perawatan Kulit untuk Wanita Usia 17-25 Tahun”. Selain dibuat dan diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Desain, perancangan laporan ini juga ditujukan untuk mengedukasi dan mengampanyekan kepada para Wanita tentang pentingnya memilih produk perawatan kulit yang aman. Diharapkan dengan membaca laporan ini, pembaca dapat memahami dengan baik pesan terkait pemilihan produk perawatan kulit sehingga dapat terimplementasi dengan baik.

Selama penulisan laporan, tentunya banyak pihak-pihak yang telah membantu dan memberi dukungan sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Sehingga penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW
2. Kepada orang tua yang selalu memberi semangat, mendoakan, dan memberi dukungan batin serta finansial
3. Kepada Aileena Solicitor C.R.E.C., S.T., M.Ds. selaku pembimbing pertama yang telah memberikan evaluasi dan saran pada perancangan
4. Kepada Bayu Setiawan, S.Sn., M.Ds selaku penguji pertama
5. Kepada Diana Aqidatun Nisa, ST., M.Ds selaku penguji kedua
6. Kepada seluruh narasumber yang membantu dalam pengumpulan data untuk keperluan perancangan ini
7. Kepada Imelda, Lucky, Riska, dan Tiara, selaku sahabat yang selalu mendukung dan menyemangati saya
8. Kepada seluruh teman satu bimbingan dan juga FNS yang telah menemanı saya dan mendukung saya selama proses penyusunan perancangan ini
9. Kepada pemilik NPM 20081010001 yang senantiasa memberi dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan perancangan ini.
10. Kepada teman-teman DKV UPN Angkatan 2020 yang selalu mendukung satu sama lain

Penulis menyadari bahwa laporan perancangan ini masih jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis sangat terbuka pada saran dan masukan yang membangun. Semoga laporan perancangan ini dapat memberikan manfaat untuk seluruh pembaca.

Surabaya, Desember 2023



Najja Inayatul Hayya

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Batasan Masalah .....	8
1.5. Tujuan Perancangan.....	8
1.6. Manfaat Perancangan.....	9
1.7. Kerangka Berpikir.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA & STUDI EKSISTING .....	11
2.1. Definisi Operasional Judul.....	11
2.1.1 Definisi Kampanye .....	11
2.1.2 Definisi Edukasi .....	11
2.1.3 Produk Perawatan Kulit.....	11
2.1.4 Wanita usia 17-25 Tahun .....	11
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1 Tinjauan Pustaka Kampanye .....	12
2.2.2 Jenis-Jenis Kampanye.....	12
2.2.3 Tujuan Kampanye.....	13
2.2.4 Media Kampanye.....	14
2.2.5 Perancangan Kampanye .....	15
2.2.6 Tinjauan Tentang Produk Perawatan Kulit .....	17
2.2.7 Jenis-Jenis Produk Perawatan Kulit .....	18
2.2.8 Produk Perawatan Kulit Palsu .....	19

2.2.9	Produk Perawatan Kulit Mengandung Bahan Berbahaya .....	20
2.2.10	Produk Perawatan Kulit Tanpa Izin Edar .....	21
2.2.11	Tinjauan Lembaga .....	23
2.2.12	Tinjauan Desain Komunikasi Visual .....	27
2.2.13	Tinjauan Tipografi .....	31
2.2.14	Tinjauan Instagram .....	32
2.2.15	Logo.....	33
2.2.16	Ilustrasi .....	33
2.2.17	Ikon.....	34
2.3.	Tinjauan Eksisting.....	34
2.3.1	Studi Eksisting.....	34
2.3.2	Studi Komparator .....	40
	BAB III METODOLOGI DESAIN .....	46
3.1.	Metode Perancangan.....	46
3.2.	Objek Perancangan .....	46
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.3.1.	Data Primer.....	46
3.3.2.	Data Sekunder.....	50
3.3.3.	Target Audiens .....	51
3.3.4.	Sampel .....	52
3.4.	Teknik Analisa Data .....	52
3.4.1.	Analisis Data Kuesioner .....	53
3.4.2.	Analisis Data Observasi.....	56
3.4.3.	Analisis Data FGD.....	59
3.4.4.	Analisis Data Wawancara .....	60
3.4.4.1.	Analisis Data Wawancara Girl Boss Indonesia.....	60
3.4.4.2.	Analisis Data Wawancara Reza Anggia.....	62
3.4.5.	Analisis <i>Fishbone</i> .....	63
3.4.6.	Analisis Data 5W+1H.....	64
3.4.7.	Analisis Consumer Insight.....	67
3.4.8.	Analisis Consumer Journey .....	67
3.5.	Sintesa Data .....	69
3.6.	USP (Unique Selling Proposition) .....	69
	BAB IV KONSEP DAN IMPLEMENTASI DESAIN .....	71

4.1. Perumusan Konsep.....	71
4.1.1 Perumusan Keyword.....	71
4.1.1.1 Alur Keyword .....	71
4.1.1.2 Definisi <i>Keyword</i> .....	71
4.1.1.3 Makna Denotatif.....	72
4.1.1.4 Makna Konotatif.....	72
4.1.2 Konsep <i>Verbal</i> .....	72
4.1.2.1 Judul Kampanye .....	72
4.1.2.2 Tagline Kampanye.....	73
4.1.2.3 Gaya Bahasa .....	73
4.1.2.4 Isi atau Materi Kampanye.....	73
4.1.3 Konsep Visual.....	74
4.1.3.1 Gaya Visual.....	74
4.1.3.2 Logo.....	75
4.1.3.3 Warna.....	75
4.1.3.4 Tipografi .....	76
4.1.4 Konsep Media.....	76
4.1.4.1 Strategi AISAS .....	76
4.1.4.2 Penentuan Media .....	79
4.2. Proses Perancangan Desain.....	84
4.2.1. Desain Logo Kampanye .....	84
4.2.1.1. Brainstorming Logo .....	84
4.2.1.2. Rough Desain.....	85
4.2.1.3. Komprehensif Desain.....	85
4.2.1.4. Validasi Desain .....	86
4.2.1.5. Desain Final .....	86
4.2.2. Desain Karakter .....	87
4.2.2.1. Brainstorming Karakter .....	87
4.2.2.2. Rough Desain.....	88
4.2.2.3. Komprehensif Desain.....	89
4.2.2.4. Validasi Desain .....	90
4.2.2.5. Final Desain .....	92
4.3. Implementasi Desain.....	95
4.3.1 Logo.....	95

4.3.2	Media Utama .....	95
4.3.2.1	Sosial Media Instagram .....	95
4.3.3	Media Pendukung .....	101
4.3.3.1	Desain Landing Page/Website .....	101
4.3.3.2	X-Banner .....	103
4.3.3.3	Brosur .....	104
4.3.3.4	Poster .....	105
4.3.3.5	Merchandise.....	106
4.3.3.6	Sticker Whatsapp.....	109
4.3.3.7	Filter Instagram.....	110
4.4.	Rancangan Anggaran Proyek.....	111
4.4.1.	Tarif Desainer .....	111
4.4.2.	Biaya Produksi.....	111
4.4.3.	Estimasi Biaya Cetak.....	112
	BAB V PENUTUP .....	113
5.1	Kesimpulan .....	113
5.2	Saran .....	113
	DAFTAR PUSTAKA .....	114
	LAMPIRAN .....	116

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Skincare di Indonesia, 2023 .....	1
Gambar 1.2 Jumlah produk skincare yang digunakan wanita Indonesia setiap harinya, 2023 ..	3
Gambar 1. 3 Produk Kosmetik Ilegal yang Banyak Ditemukan di Indonesia, 2023.....	4
Gambar 1. 4 Kuesioner pembelian produk perawatan kulit <i>skincare</i> , 2023.....	5
Gambar 1. 5 Pie chart alasan pembelian produk perawatan kulit palsu, mengandung bahan berbahaya, dan ilegal, 2023 .....	5
Gambar 1. 6 Kerangka Berpikir, 2023.....	10
Gambar 2. 1 Struktur Kulit, 2023.....	17
Gambar 2. 2 Perbandingan produk asli & palsu sunscreen Azarine, 2023.....	19
Gambar 2. 3 Contoh Produk Perawatan Kulit yang Mengandung Bahan Berbahaya, 2023....	20
Gambar 2. 4 Contoh Produk Perawatan Kulit Ilegal, 2023.....	21
Gambar 2. 5 Logo Komunitas Girl Boss Indonesia, 2023.....	23
Gambar 2. 6 Poster Kampanye Komunitas Girl Boss Indonesia, 2023.....	24
Gambar 2. 7 Poster Webinar Komunitas Girl Boss Indonesia, 2023.....	25
Gambar 2. 8 Poster Talkshow Komunitas Girl Boss Indonesia, 2023.....	25
Gambar 2. 9 Podcast Komunitas Girl Boss Indonesia, 2023.....	26
Gambar 2. 10 Poster Kompetisi Komunitas Girl Boss Indonesia, 2023.....	26
Gambar 2. 11 Poster Donasi Komunitas Girl Boss Indonesia, 2023.....	27
Gambar 2. 12 Kesatuan (Unity), 2023.....	29
Gambar 2. 13 Keseimbangan (Balance), 2023.....	29
Gambar 2. 14 Irama, 2023.....	30
Gambar 2. 15 Kontras, 2023.....	30
Gambar 2. 16 Fokus, 2023.....	31
Gambar 2. 17 Proporsi, 2023.....	31
Gambar 2. 18 Negara dengan Jumlah Pengguna Instagram Terbanyak di Dunia, 2023.....	32
Gambar 2. 19 Contoh Ilustrasi, 2023.....	33
Gambar 2. 20 Akun Instagram Komunitas Girl BOSS Indonesia, 2023.....	34
Gambar 3. 1 Dokumentasi Focus Discussion Group FGD, 2023 .....	47
Gambar 3. 2 Wawancara dengan Anggota Komunitas Girl Boss Indonesia, 2023 .....	49
Gambar 3. 3 Pie chart hasil kuesioner penggunaan produk perawatan kulit, 2023.....	53
Gambar 3. 4 Pie chart hasil kuesioner penggunaan produk perawatan kulit, 2023.....	54
Gambar 3. 5 Pie chart hasil kuesioner penggunaan produk perawatan kulit, 2023 .....	54
Gambar 3. 6 Pie chart hasil kuesioner penggunaan produk perawatan kulit, 2023 .....	55
Gambar 3. 7 Pie chart hasil kuesioner penggunaan produk perawatan kulit, 2023 .....	55
Gambar 3. 8 Pie chart hasil kuesioner penggunaan produk perawatan kulit, 2023 .....	55
Gambar 3. 9 Pie chart hasil kuesioner penggunaan produk perawatan kulit, 2023 .....	56
Gambar 3. 10 Hasil observasi pada media sosial Twitter, 2023 .....	56
Gambar 3. 11 Hasil observasi pada sosial media Facebook, 2023 .....	57
Gambar 3. 12 Hasil observasi pada E-Commerce Shopee, 2023 .....	57
Gambar 3. 13 Hasil observasi pada E-Commerce Shopee, 2023 .....	58
Gambar 3. 14 Dokumentasi Focus Discussion Group (FGD), 2023 .....	59
Gambar 3. 15 Wawancara dengan Anggota Komunitas Girl Boss Indonesia, 2023 .....	60
Gambar 3. 16 Analisa Fishbone, 2023.....	63

Gambar 3. 17 Profil responden <i>Customer Journey</i> , 2023 .....	67
Gambar 4.1 Diagram Alur Keyword, 2023 .....	71
Gambar 4.2 Contoh gaya visual yang akan digunakan, 2023 .....	74
Gambar 4.3 Contoh logo berjenis logo type, 2023 .....	75
Gambar 4.4 Palet warna yang akan digunakan, 2023.....	75
Gambar 4.5 <i>Font Roboto</i> , 2023 .....	76
Gambar 4.6 Diagram hasil brainstorming logo, 2024 .....	84
Gambar 4.7 Rough Sketch Logo, 2024 .....	85
Gambar 4.8 Hasil Komprehensif Desain Logo, 2024 .....	85
Gambar 4.9 Alternatif Validasi Logo, 2024.....	86
Gambar 4.10 Validasi Desain Logo oleh Ahli, 2024 .....	86
Gambar 4.11 Hasil Kuesioner Pemilihan Alternatif Desain Logo, 2024.....	86
Gambar 4.12 Desain Final Logo, 2024.....	87
Gambar 4.13 Diagram Brainstorming Karakter, 2024 .....	87
Gambar 4.14 Referensi Desain Karakter, 2024 .....	88
Gambar 4.15 Rough Sketch Karakter Nola, 2024 .....	88
Gambar 4.16 Rough Sketch Karakter Naca, 2024.....	89
Gambar 4.17 Rough Sketch Karakter Noni, 2024.....	89
Gambar 4.18 Rough Sketch Karakter Nami, 2024.....	89
Gambar 4.19 Hasil Komprehensif Desain Karakter, 2024 .....	90
Gambar 4.20 Hasil Komprehensif Desain Karakter, 2024 .....	90
Gambar 4.21 Validasi Desain Oleh Ahli, 2024.....	91
Gambar 4.22 Hasil Kuesioner Pemilihan Alternatif Desain Karakter, 2024 .....	91
Gambar 4.23 Final Desain Karakter, 2024 .....	92
Gambar 4.24 Final Desain Karakter Nola, 2024 .....	92
Gambar 4.25 Final Desain Karakter Naca, 2024 .....	93
Gambar 4.26 Final Desain Karakter Nami, 2024 .....	94
Gambar 4.27 Final Desain Karakter Noni, 2024 .....	94
Gambar 4.28 Logo Let's Gloow! Pada Profile Instagram, 2024 .....	95
Gambar 4.29 Sketsa dan Referensi Feed Instagram, 2024 .....	95
Gambar 4.30 Alternatif Desain Feed Instagram, 2024 .....	96
Gambar 4.31 Hasil Desain Feed Instagram yang Terpilih, 2024.....	96
Gambar 4.32 Hasil Kuesioner Pemilihan Desain Feed Instagram, 2024 .....	97
Gambar 4.33 Instagram @letsgloow.campaign, 2024.....	97
Gambar 4.34 Feeds tahap Attention, 2024 .....	98
Gambar 4.35 Reels pengenalan karakter, 2024 .....	98
Gambar 4.36 Feeds konten #InfoNona.Nano, 2024 .....	99
Gambar 4.37 Feeds konten #TipsNona.Nano, 2024.....	99
Gambar 4.38 Feeds konten #Quotes, 2024.....	100
Gambar 4.39 Feeds konten #ActivityNona.Nano, 2024.....	100
Gambar 4.40 Sketsa dan Referensi Desain Website, 2024 .....	101
Gambar 4.41 Alternatif Desain Website, 2024 .....	102
Gambar 4.42 Hasil Desain Web yang Terpilih, 2024 .....	102
Gambar 4.43 Hasil Kuesioner Pemilihan Desain Web, 2024.....	103
Gambar 4.44 Desain Final Website, 2024 .....	103

Gambar 4 45 Alternatif Desain X-Banner, 2024 .....	104
Gambar 4 46 Desain Final X-Banner, 2024 .....	104
Gambar 4 47 Alternatif Desain Brosur, 2024 .....	105
Gambar 4 48 Desain Final Brosur, 2024 .....	105
Gambar 4 49 Alternatif Desain Poster, 2024 .....	106
Gambar 4 50 Desain Final Poster, 2024 .....	106
Gambar 4 51 Desain Totebag, 2024 .....	107
Gambar 4 52 Desain Pouch, 2024 .....	107
Gambar 4 53 Desain Buku Catatan, 2024 .....	108
Gambar 4 54 Desain Gantungan Kunci, 2024 .....	108
Gambar 4 55 Desain Lanyard. 2024.....	109
Gambar 4 56 Desain Sticker Pack, 2024 .....	109
Gambar 4 57 Desain Sticker Whatsapp, 2024 .....	110
Gambar 4 58 Desain Filter Instagram, 2024.....	110

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2 1 Analisis media Komunitas Girl Boss Indonesia .....	35
Tabel 2 2 Analisis media Komunitas Girl Boss Indonesia .....	40
Tabel 3 1 Consumer Journey .....	68
Tabel 4 1 Strategi AISAS .....	76
Tabel 4 2 Penentuan media berdasarkan stategi AISAS .....	79
Tabel 4 3 Tabel Perencanaan konten feed instagram Sumber: (Dokumen pribadi).....	81
Tabel 4 4 Hitungan Tarif Selama 6 Bulan.....	111
Tabel 4 5 Estimasi Biaya Cetak.....	112