

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada akhir tahun 2023 tepatnya bulan Desember, publik dihebohkan dengan unggahan pada akun Instagram milik salah satu artis papan atas di Indonesia yaitu Zaskia Adya Mecca. Ia mengunggah beberapa *Instagram story* berisikan penjelasannya mengenai pemilik dari *brand* Scarlett Whitening yang pada saat itu sedang diterpa isu terkait dugaan pro Israel dan produk-produk milik mereka terancam mengalami pemboikotan. Pada unggahannya tersebut, ia juga mengumumkan keputusannya untuk menggunakan kembali produk dari Scarlett Whitening. Sebelumnya, telah diketahui bahwa Zaskia Mecca merupakan salah satu *Brand Ambassador* dari Scarlett Whitening. Hal tersebut dapat dilihat dari kolaborasi postingan kedua akun Instagram @zaskiadyamecca dan @scarlett_whitening.



Sumber :

<https://www.instagram.com/p/CdC17hMoaxF/?igsh=MWV6a292YXJ1a3ZrNQ%3D>

Gambar 1.1 Memperkenalkan Zaskia Mecca sebagai *brand ambassador* Scarlett

Melalui unggahan tersebut, Scarlett Whitening memberikan penyambutan kepada Zaskia Mecca karena telah bergabung menjadi bagian dari *brand* mereka. Postingan tersebut diunggah pada tanggal 2 Mei 2022 sehingga dapat dikatakan bahwa Zaskia Mecca telah menjadi *Brand Ambassador* terhitung sejak saat itu. Definisi Brand Ambassador menurut Samosir dalam Annuri (2023) adalah seorang individu yang memiliki kemampuan untuk merepresentasikan produk atau perusahaan dan mampu mempromosikan produk tersebut agar dapat menarik perhatian konsumen. Pada akun Instagram pribadi milik Zaskia Mecca, ia juga kerap mengunggah foto dirinya bersama produk dari Scarlett Whitening. Dari berbagai postingan yang diunggah tersebut menunjukkan bahwa ia telah menjalin kerja sama yang cukup lama dengan *brand* tersebut.

Scarlett Whitening sendiri merupakan salah satu perusahaan *brand* lokal dari Indonesia yang didirikan oleh Felicya Angelista sejak tahun 2017 dan masih berdiri hingga saat ini (Jannah. 2023). Terdapat beberapa jenis produk kecantikan yang ditawarkan oleh mereka mulai dari *Body Lotion, Body Scrub, Serum, Facial Wash, Shampoo*, parfum, dan masih banyak lagi. *Brand* tersebut memiliki jumlah penjualan yang cukup tinggi di Indonesia. Saat ini, Scarlett Whitening juga memiliki jumlah pengikut yang cukup banyak di Instagram yaitu 5,6 juta (Priscagita dan Purnamasari, 2023). Sebagai salah satu *brand* lokal kecantikan di Indonesia, keberadaan Scarlett Whitening cukup fenomenal dan sering dibicarakan oleh banyak orang di media sosial (Hutagaol et al., 2022). Scarlett Whitening juga menjadi salah satu *brand* skincare yang cukup dinikmati di Indonesia. Bahkan, pada pertengahan tahun 2023, Scarlett Whitening meraih rekor MURI setelah

meluncurkan dua varian parfum terbaru (Vedhitya, 2023). Rekor MURI yang diberikan karena peluncuran produk baru tersebut menjadi penjualan parfum terbanyak secara daring dalam waktu 30 menit.

Tren Penjualan Parfum lewat Daring, Scarlett Raih Rekor MURI



Sumber: <https://tinyurl.com/zxsktfux>

Gambar 1.2 Scarlett raih rekor MURI tahun 2023

Terlepas dari pencapaian yang telah dimiliki, pada akhir tahun 2023 pemilik dari brand Scarlett Whitening yaitu Felicya Angelista terlibat kontroversi terkait adanya dugaan pro Israel sehingga hal tersebut membuat banyak orang kecewa. Kontroversi berawal dari unggahan video pada akun Instagram pribadi milik Felicya yang menyoroti konflik antara Palestina dan Israel. Pada video tersebut, ia menunjukkan rasa prihatin atas kondisi yang menimpa kedua negara. Namun, terdapat beberapa pemilihan *footage video* maupun pemilihan kata yang seolah menyatakan bahwa Felicya Angelista justru memberikan dukungan kepada Israel. Hal tersebut membuat banyak orang menyimpulkan bahwa dari awal memang Felicya tidak berniat untuk mendukung Palestina.

Posting Klip Video Saat Israel Diserang Hamas, Felicya Angelista Diserbu Kecaman Warganet - Bisnisnya Terancam Diboikot!

Penulis: Silma Salsabilla

Diperbarui: Rabu, 08 November 2023 12:05 WIB



Sumber : <https://tinyurl.com/yc7xfmd4>

Gambar 1.3 Berita unggahan video Felicya Angelista diduga pro Israel

Isu kontroversi tersebut akhirnya menjadi viral dan ramai dibicarakan di berbagai media. Video tersebut dibuka dengan Felicya yang mengungkapkan isi hatinya terhadap apa yang terjadi antara Palestina dan Israel. Selain itu, ia juga memosisikan dirinya sebagai seorang ibu dan merasa tidak tega melihat banyak sekali anak-anak yang menjadi korban. Namun, di akhir pernyataannya tersebut, Felicya menunjukkan potongan berita video terkait Israel yang diserang oleh Hamas dan ia juga menyebutkan konflik yang terjadi antara dua negara tersebut dengan kata peperangan (Salsabilla, 2023). Hal tersebut kemudian menuai kecaman dan kritik dari banyak orang sehingga Felicya dianggap lebih mendukung Israel. Dengan adanya video tersebut, membuat banyak orang melampiasakan rasa kecewanya dengan melakukan seruan boikot pada produk-produk dari Scarlett Whitening miliknya.

Salah satu *Brand Ambassador* dari Scarlett Whitening, Zaskia Mecca juga sempat terpengaruh dari adanya pemberitaan mengenai isu pemilik *brand* tersebut yang diduga mendukung Israel. Zaskia mengakui bahwa sebelumnya ia sempat berhenti menggunakan produk dari *brand* tersebut. Selain itu, ia terlihat lama tak mengunggah mengenai produk Scarlett Whitening pada postingan Instagramnya. Pada unggahannya di *Instagram story*, Zaskia mengatakan sempat ikut serta melakukan pemboikotan dan berhenti menggunakan karena banyaknya berita mengenai kontroversi yang terjadi sehingga membuatnya bertanya-tanya apakah hasil penjualan dari Scarlett Whitening memang benar digunakan untuk membantu Israel (Rahman, 2023).

Sempat Boikot usai Felicya Angelista Dianggap Pro Israel, Zaskia Adya Mecca Kembali Gunakan Produk Scarlett

Abdul Rahman - Jumat, 15 Desember 2023 | 22:25 WIB



Artis Zaskia Adya Mecca. (s instagram/zaskiaadymacca)

Sumber: <https://tinyurl.com/55k2dbwv>

Gambar 1.4 Berita mengenai Zaskia boikot produk Scarlett

Setelah sebelumnya sempat melakukan boikot, kemudian ia melakukan riset mendalam mengenai fakta yang sebenarnya terjadi. Hasil dari risetnya tersebut mengungkapkan bahwa pendiri dari Scarlett Whitening tidak mendukung Israel

sehingga ia memutuskan untuk kembali menggunakan produknya. Berjarak kurang lebih 1 bulan dari kontroversi yang terjadi, Zaskia mengumumkan keputusannya tersebut pada akun Instagram miliknya sehingga menarik perhatian publik dan membuat mereka bertanya-tanya terkait keputusan yang diambil olehnya.



Sumber : <https://tinyurl.com/3pr2dztf>

Gambar 1.5 Zaskia Mecca berikan dukungan untuk Scarlett melalui *Instagram Story*

Dalam serangkaian *Instagram story*-nya tersebut ia menyatakan bahwa sempat berhenti menggunakan produk Scarlett Whitening karena adanya berita yang ramai dibicarakan mengenai isu dugaan pro Israel dan pemboikotan. Hal tersebut berujung pada Zaskia yang melakukan *tabayyun* dengan pemilik dari *brand* Scarlett Whitening sehingga membuatnya bertanya-tanya mengenai kebenaran dari isu tersebut (Saputra, 2023). Setelah mengetahui fakta-fakta yang ada, Zaskia memberikan pembelaan bahwa Felicya Angelista selaku pemilik dari Scarlet Whitening seringkali ikut serta memberikan bantuan kepada korban-korban di Palestina. Dikatakan juga dalam unggahan *Instagram story* miliknya, Zaskia

mengaku tidak ada satupun pihak dari Scarlett Whitening yang meminta dirinya untuk membuat pernyataan tersebut (Permana, 2023). Sehingga adanya unggahan tersebut benar-benar keinginan dari dirinya sendiri yang sudah yakin bahwa *owner* Scarlett Whitening tidak ada sangkut paut sedikitpun dengan Israel. Melalui unggahan tersebut Zaskia Mecca berharap dapat meredakan polemik atau kontroversi yang terjadi (Saputra, 2023). Zaskia tidak ingin menyembunyikan kebenaran atau fakta yang ada dan membuat *brand* tersebut menerima hujatan yang cukup banyak dari publik.

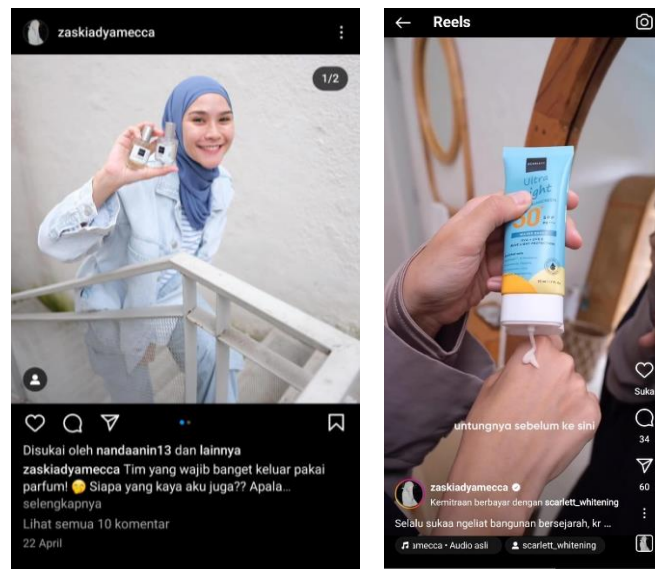


Sumber : <https://tinyurl.com/bdzap3h5>

Gambar 1.6 Berita Zaskia Adya Mecca kembali gunakan Scarlett

Baru-baru ini tepatnya di awal tahun 2024, Zaskia Mecca juga terlihat kembali melakukan kerja sama dengan Scarlett Whitening. Ia kembali mempromosikan produk-produk dari Scarlett Whitening. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa postingan terbarunya yang menunjukkan foto dirinya bersama dengan produk-produk dari *brand* tersebut. Keputusannya tersebut berdasarkan penelitian

mendalam yang dilakukannya untuk memberikan fakta-fakta di balik konflik yang terjadi karena adanya dugaan pro Israel pada *brand* tersebut (Saputra, 2023). Setelah keputusannya untuk menggunakan kembali produk Scarlett Whitening, Zaskia kerap mengunggah konten bersama *brand* tersebut di *Instagram Story*, *Feeds*, dan *Reels* pada akun Instagram pribadinya.



Sumber : Instagram @zaskiadyamecca

Gambar 1.7 Postingan Instagram Zaskia Mecca bersama produk Scarlett

Pada beberapa postingannya, ia terlihat kembali menjalin kerja sama dengan Scarlett Whitening setelah sebelumnya sempat melakukan aksi pemboikotan. Beberapa postingan maupun konten tersebut diunggah tepat setelah ia mengumumkan mengenai keputusannya untuk menggunakan kembali Scarlett Whitening. Mengingat kontroversi yang dialami oleh Scarlett Whitening, Zaskia sendiri termasuk berani untuk menunjukkan bahwa ia kembali menggunakan produk Scarlett Whitening dan mengungkapkan fakta-fakta dari kontroversi yang

terjadi terlepas dari banyaknya orang yang merasa kecewa terhadap salah satu *brand* lokal Indonesia tersebut.

Pihak dari Scarlett Whitening yaitu Felicya selaku pemilik *brand* juga memutuskan untuk menghapus video yang mengundang kontroversi tersebut dan segera mengunggah sebuah video baru berupa klarifikasi. Hal tersebut dengan tujuan untuk dapat meredam kontroversi yang terjadi. Selain itu, melalui video klarifikasi yang diunggahnya diharapkan dapat memberikan penjelasan kepada publik mengenai kontroversi yang terjadi sehingga mereka berhenti untuk menyerukan boikot.



Sumber : https://www.instagram.com/p/CzY-QuNjb9W/?img_index=1

Gambar 1.8 Video klarifikasi Felicya Angelista

Pada postingan tersebut, Felicya mengunggah sebanyak 4 video yang berisikan klarifikasi permintaan maaf dan versi terbaru dari video kontroversial yang ia unggah sebelumnya. Berdasarkan keterangan pada portal berita CNN Indonesia (2023) Felicya memberikan permintaan maaf dan mengakui bahwa memang terjadi kesalahan dalam proses *editing* video sehingga menimbulkan

adanya kegaduhan dan perbedaan pendapat. Meski demikian, video klarifikasi tersebut ternyata tidak terlalu membantu untuk mengembalikan nama baik yang telah dimilikinya. Tanggapan masyarakat terhadap *owner brand* tersebut masih belum berubah karena sudah terlanjur kecewa atas video kontroversi yang diunggah sebelumnya sehingga banyak dari mereka yang tetap menyerukan aksi boikot pada *brand* Scarlett Whitening tersebut. Kontroversi yang dialami oleh Scarlett Whitening tersebut sangat disayangkan mengingat reputasi yang telah dimilikinya beberapa tahun belakangan ini. Banyak netizen yang juga berspekulasi bahwa penjualan Scarlett Whitening mengalami penurunan sehingga Felicya Angelista membuat sebuah klarifikasi (Kurniawan, 2023). Hal tersebut dikarenakan adanya gerakan boikot yang dilakukan sehingga banyak orang mulai berhenti untuk menggunakan produk tersebut.

Seperti yang diketahui bahwa konflik yang terjadi antara Palestina dan Israel baru baru ini memang sedang menjadi topik hangat di media sosial terutama pada akhir tahun 2023. Baru baru ini tepatnya pada tanggal 2 Oktober 2023 telah terjadi serangan Hamas Palestina di wilayah selatan Jalur Gaza yang menimbulkan adanya ketegangan baru antara kedua negara (Susilawati et al., 2024). Indonesia sebagai salah satu negara dengan mayoritas masyarakat beragama muslim merasa prihatin atas apa yang menimpa Palestina karena begitu banyak korban yang ditimbulkan dari serangan tersebut. Sebagai salah satu bentuk dukungan yang dapat dilakukan oleh masyarakat Indonesia adalah dengan melakukan pemboikotan terhadap produk-produk yang memiliki dugaan pro terhadap Israel. Bentuk pemboikotan yang dilakukan adalah dengan tidak melakukan pembelian lagi

terhadap produk-produk tersebut. Oleh karena itu, unggahan video mengenai isu Palestina dan Israel milik Felicya Angelista yang menampilkan berita penyerangan Hamas membuat banyak orang kemudian memutuskan untuk tidak menggunakan lagi produk dari Scarlett Whitening sebagai bentuk pemboikotan.

Dari hal tersebut, konten yang diunggah oleh Zaskia Mecca selaku *brand ambassador* dapat menjadi salah satu hal yang dapat meluruskan kesalahpahaman yang terjadi. Salah satu konten yang diunggahnya melalui *Instagram story* serta keputusannya untuk menggunakan kembali produk Scarlett Whitening tersebut mendapat perhatian publik dan menimbulkan berbagai macam respon yang berbeda. Selain itu, konten-konten yang diunggahnya melalui *feeds* dan juga *reels* yang memperlihatkan bahwa Zaskia kembali menggunakan produk Scarlett Whitening diharapkan dapat mengurangi kesalahpahaman yang timbul sehingga dapat mengembalikan kepercayaan publik dan mereka berhenti untuk melakukan pemboikotan serta bisa kembali menggunakan produk Scarlett Whitening.

Maka dari itu, fenomena ini menarik untuk dibahas lebih rinci mengenai bagaimana persepsi konsumen perempuan pada konten Instagram Zaskia Mecca selaku *brand ambassador* Scarlett Whitening pasca adanya kontroversi yang terjadi terkait dugaan pro Israel. Schiffman dan Kanuk dalam Devica (2020) mengatakan bahwa persepsi merupakan sebuah cara individu untuk dapat memilih, mengatur, dan menafsirkan stimuli atau rangsangan. Meskipun diketahui sempat berhenti menggunakan produk Scarlett Whitening, Zaskia akhirnya menemukan fakta atau kebenaran yang membuatnya kembali mempromosikan produk tersebut sehingga ia menyuarakan pendapatnya kepada orang-orang agar dapat percaya kembali dan

menggunakan produk Scarlett Whitening. Namun, dengan adanya konten yang diunggah oleh Zaskia Mecca di akun Instagram pribadi miliknya tersebut, apakah dapat sepenuhnya merubah pandangan atau persepsi konsumen terkait brand Scarlett Whitening atau justru banyak orang tidak peduli dan tetap melakukan pemboikotan. Oleh karena itu, peneliti hendak melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Persepsi Konsumen Perempuan Scarlett pada Konten Instagram Brand Ambassador Zaskia Mecca pasca Kontroversi Dugaan Pro Israel”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana persepsi konsumen perempuan Scarlett pada konten Instagram Zaskia Mecca selaku *Brand Ambassador* pasca kontroversi dugaan pro Israel yang terjadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana persepsi konsumen perempuan Scarlett pada konten Instagram Zaskia Mecca selaku *Brand Ambassador* pasca kontroversi dugaan pro Israel yang terjadi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini baik secara teoritis maupun secara praktis yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dan bahan pembahasan dalam pengkajian Ilmu Komunikasi

mengenai persepsi dan media massa. Selain itu, diharapkan dapat menjadi pijakan untuk penelitian-penelitian yang relevan di masa mendatang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai persepsi konsumen terhadap suatu merek atau perusahaan pasca terjadinya kontroversi. Selain itu, dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam menganalisis konten pembelaan yang dilakukan oleh *Brand Ambassador* Scarlett Whitening pasca dugaan pro Israel.