

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti akan menjelaskan objek penelitian yang merupakan unggahan *tweets* Whitelab pada media sosial X @whitelab_id mulai dari pra-krisis hingga pasca-krisis pada acara *Meet and Greet* “*One Memorable Day With #ScientistGanteng*”. Selain itu, penulis akan membahas mengenai profil Whitelab mulai dari sejarah berdirinya Whitelab, profil media sosial X @whitelab_id, serta acara *Meet and Greet* yang diselenggarakan oleh Whitelab. Peneliti memperoleh data untuk deskripsi objek penelitian yang didapatkan melalui *desktop research* yaitu *website* dan artikel yang tersedia, serta media sosial X.

A. Tentang Whitelab

Gambar 11. Logo Whitelab



whitelab

(Sumber: *Website* Whitelab)

Whitelab merupakan salah satu *brand* perawatan kulit lokal asal Indonesia yang didirikan pada Maret 2020. Produk Whitelab berada dibawah naungan perusahaan DECA Group yang merupakan perusahaan di Indonesia yang berfokus dalam bidang industri kecantikan. Whitelab mengusung konsep #BeneranSebagusItu, di mana Whitelab mengenalkan identitas sebagai produk perawatan kulit terbaik dengan hasil yang maksimal. Produk Whitelab dibuat dengan bahan berkualitas tinggi dan dirancang oleh para profesional untuk menghasilkan produk yang optimal.

Whitelab hadir sebagai solusi untuk membantu mengatasi semua permasalahan kulit orang Indonesia yang cenderung kusam, berminyak, berjerawat, berat, dan berpori-pori. Tagline *Not Your Ordinary Skincare* menjadikan Whitelab sebagai merek yang

mempunyai formula dan kemasan yang berkualitas tinggi (Whitelab, n.d). DECA Group berdiri pada Juli 2016 dengan produk pertamanya, Everwhite. Pemilik Whitelab yaitu Jessica Lin. Berangkat dari penemuan fakta bahwa wanita Indonesia cenderung memakai *skincare* luar negeri dibanding produk dalam lokal, akhirnya Jessica Lin mencoba bisnis di dunia kecantikan ini.

B. *Meet and Greet* “One Memorable Day With #ScientistGanteng”

1. Deskripsi

Oh Sehun adalah anggota *idol group* EXO asal Korea Selatan. Karirnya di dunia hiburan dimulai pada 2010 sebagai seorang *rapper* dari grup EXO dibawah naungan agensi SM Entertainment (Soejoethi, 2022). Selain berprofesi sebagai penyanyi, Sehun juga merupakan seorang aktor, model, dan bintang *variety show*. Whitelab resmi mengumumkan Oh Sehun sebagai *brand ambassador* pada 10 Februari 2022, pukul 10.00 dengan julukan #ScientistGanteng melalui media sosial *Instagram* dan *X* @whitelab.id.

Gambar 12. Unggahan *X* Whitelab tanggal 10 Februari 2022



Sumber: (Whitelab, 2022)

Unggahan video berdurasi 23 detik tersebut telah mendapatkan lebih dari 3,5 ribu komentar, lebih dari 44 ribu *likes*, dan lebih dari 29 ribu *repost*. Pengumuman Oh Sehun

sebagai *Brand Ambassador* membuat Whitelab menjadi *trending topic* nomor satu di media sosial X dengan *hashtag* #WhitelabXSEHUN.

Gambar 13. *Hashtag* #WhitelabXSEHUN *trending*



Pada acara *Meet and Greet* “*One Memorable Day With #ScientistGanteng*”, Whitelab menggunakan media sosial X untuk melakukan komunikasi eksternal dengan konsumen, serta menjangkau lebih banyak khalayak, sehingga pesan dapat tersampaikan secara menyeluruh. Pada 6 November 2022, Oh Sehun sebagai *Global Brand Ambassador* diundang untuk menjadi bintang tamu dalam acara jumpa penggemar (*Meet and Greet*) bertajuk “*One Memorable Day With #ScientistGanteng*” yang diselenggarakan Whitelab di Laguna Atrium, Central Park Mall, Jakarta. Tujuan didatangkannya Sehun ke Jakarta untuk menyapa para penggemar (EXO-L) serta konsumen Whitelab di Indonesia (Putri, 2022). Selain itu, *Meet and Greet* ini bersamaan dengan peluncuran ‘wajah baru’ rangkaian produk Whitelab bersama dengan Co-Founder.

Acara ini menjadi puncak rangkaian acara Whitelab bertajuk “*Unveil the New Whitelab #ImCommitted*” yang dimulai dari tanggal 2-6 November 2022 di lokasi yang sama, diawali *Beauty Talkshow*, *Beauty Talks & Community Party*, *The Biggest Serum Swap in Indonesia*, *Stage Entertainment* (Mutia, 2022). Peneliti akan memusatkan penelitian terhadap acara “*One Memorable Day with #ScientistGanteng*” tanggal 6 November 2022. Berikut adalah tangkapan layar unggahan X Whitelab yang memberikan

detail informasi mengenai *Meet and Greet “One Memorable Day with #ScientistGanteng”*.

Gambar 14. Unggahan X Whitelab tanggal 25 Oktober 2022



Sumber: (Whitelab, 2022)

Gambar 15. Unggahan X Whitelab tanggal 25 Oktober 2022



Sumber: (Whitelab, 2022)

Gambar 16. Unggahan X Whitelab tanggal 1 November 2022



Sumber: (Whitelab, 2022)

Sebelumnya, penggemar diharuskan membeli paket Whitelab #ScientistGanteng di *official shop* (toko resmi) *e-commerce* Whitelab untuk mendapatkan kupon, yang nantinya akan diundi untuk mendapatkan satu *golden ticket* untuk bertemu Oh Sehun secara tatap muka. Tanggal 6 Oktober 2022, Whitelab mengunggah informasi tentang undian *golden ticket* untuk setiap pembelian paket *skincare* Whitelab #ScientistGanteng di toko resminya Shopee.

Gambar 17. Unggahan X Whitelab tanggal 6 Oktober 2022



Sumber: (Whitelab, 2022)

Selanjutnya, tanggal 18 Oktober 2022, Whitelab melalui X-nya juga mengunggah pengumuman undian tiket emas gratis (*giveaway golden tickets*) sebanyak tiga tiket untuk bertemu secara tatap muka dengan Oh Sehun. Caranya dengan melengkapi kalimat yang telah disediakan pada penjelasan *tweets* tersebut.

Gambar 18. Unggahan X Whitelab tanggal 18 Oktober 2022



Sumber: (Whitelab, 2022)

2. Kronologis Krisis *Meet and Greet* “*One Memorable Day With #ScientistGanteng*”

Kejadian krisis bermula dari jalannya acara yang tidak maksimal, disebabkan kurangnya persiapan yang matang dari penyelenggara acara. Acara tersebut harus

diberhentikan lebih awal dari waktu yang telah ditetapkan karena kapasitas *venue* Laguna Atrium, Central Park Mall yang tidak memadai untuk lebih dari 20.000 EXO-L yang hadir meramaikan acara ini. Kejadian ini mengakibatkan waktu *Meet and Greet* bersama Oh Sehun hanya berjalan selama kurang lebih 10 menit. Tentunya hal ini memunculkan rasa sedih dan kecewa dari para penggemar karena hanya bisa melihat idolanya dalam hitungan menit. Meskipun begitu, para penggemar masih tetap memadati area sekitar *venue* (Lovelita, 2022).

Selain itu, EXO-L yang memegang *golden ticket* dari pembelian produk Whitelab merasa kecewa karena tidak bisa bertemu dengan Oh Sehun sesuai dengan apa yang dijanjikan di awal. Hal ini memunculkan reaksi dari EXO-L yang langsung meluapkan ungkapan kekecewaannya pada kolom komentar *X* Whitelab. Komentar yang disampaikan merupakan respons dan ekspresi emosi dari penggemar Oh Sehun maupun konsumen Whitelab, baik yang mengikuti langsung di lokasi maupun yang mengikuti kabar melalui unggahan media sosial.

Kesalahan lain yang ditudungkan kepada Whitelab dari EXO-L yaitu mengenai rangkaian bunga. Salah satu akun *twitter* penggemar Oh Sehun yaitu @purpleglint_, mengunggah bukti dalam bentuk foto bahwa rangkaian bunga yang ditujukan untuk Sehun yang dititipkan melalui admin Whitelab tidak diberikan ke Oh Sehun. Rangkaian bunga itu berasal dari *fanbase* besar internasional, yaitu @OhSehunGlobal dan @Xunqi_Indonesia, yang disalahgunakan oleh para staf untuk berfoto dan diunggah ke akun media sosial pribadinya (Safanja, 2022).

Tudingan lain yang diberikan kepada staf Whitelab yaitu mengenai unggahan *instastory* pada media sosial *Instagram* dengan nama pengguna @ignatiusjasonn dianggap melontarkan kata-kata yang kurang pantas kepada Oh Sehun sebagai *Brand*

Ambassador-nya. Unggahan dalam bentuk foto tersebut diberi penjelasan dengan kalimat, “*Yg kaya begini bukannya di PIK banyak ya...*”. Selain itu, salah satu staf dengan nama pengguna *Instagram* @ataliaswan, juga mengunggah *instastory* dalam bentuk foto dengan latar belakang para penggemar dengan penjelasan, “*Warbyasah si fanatic.. dan balik loh si sehunnya masih maksa minta keluarin*”.

Kendati demikian, mengenai acara yang diberhentikan secara mendadak akibat kapasitas *venue* tidak mencukupi para penggemar yang hadir, Whitelab memindahkan lokasi acara ke tempat lain untuk para pemegang tiket VIP dan pemberian *photocard* bertanda tangan Oh Sehun sekaligus *hi-bye* dengan Oh Sehun. Kompensasi tidak sepenuhnya dapat dirasakan oleh seluruh pemegang tiket VIP. Akun *X* dengan nama pengguna @budakcintaexo, mengunggah pernyataan selama kompensasi, bahwa acara dipindahkan ke tempat lain pukul 5 sore dan berakhir pukul 6 sore (Safanja, 2022).

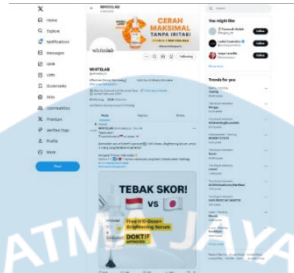
Hal tersebut menuai kekecewaan, karena lokasi yang jauh dan membutuhkan waktu perjalanan lebih dari 30 menit membuat para penggemar terlambat datang. Nama pengguna *X* tersebut juga menyatakan bahwa *photocard* yang dibagikan sebagai kompensasi tidak cukup untuk 100 pemenang tiket VIP, karena juga dibagikan bagi penggemar yang tidak memegang tiket VIP. Selain itu, juga memberikan pernyataan terkait kondisi penggemar VIP yang menunggu karena waktu telah dinyatakan habis (Safanja, 2022).

Kesalahan Whitelab terakhir, dilansir dari *Liputan6.com* (2022), adanya kebohongan terkait pihak yang terlibat dalam pembubaran acara. Dalam pernyataan klarifikasi pasca-krisis yang diunggah melalui akun *X*, Whitelab menyebutkan bahwa pihak yang membubarkan acara adalah dari pihak berwajib, dalam hal ini adalah pihak kepolisian. Kemudian, hal itu dibantah oleh Kasie Humas Polres Metro Jakarta Barat,

bahwa aparat kepolisian hanya melakukan pengaturan pengunjung setelah acara selesai. Pihak yang terlibat dalam pembubaran adalah pihak keamanan mal atau *security*.

C. Media Sosial X Whitelab (@whitelab_id)

Gambar 19. Profil X @whitelab_id



Sumber: (Whitelab, 2022)

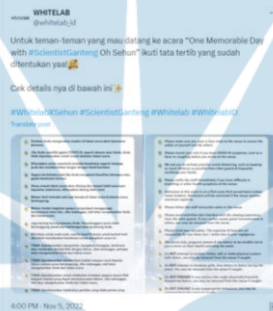
Whitelab mempunyai akun X dengan nama @whitelab_id yang merupakan situs media sosial resmi bertujuan untuk mempublikasikan kegiatan maupun informasi produk. X @whitelab_id mulai aktif Februari 2021 dan hingga per 18 November 2024 telah memiliki jumlah pengikut (*followers*) sebanyak 21.778 dan 0 mengikuti (*following*). Bio akun berbunyi “*Effective Clinical Skincare - Not Your Ordinary Skincare #BeneranSebagusItu*”, dengan tambahan kategori informasi bertuliskan “*Beauty, Cosmetic, & Personal Care*”, yang menekankan pada keunggulan produk Whitelab. Pada bio-nya juga ditambahkan *link* yang berisi informasi media sosial dan *marketplace* yang digunakan untuk memasarkan produk Whitelab.

Foto profil menampilkan logo hitam, serta latar belakang berwarna putih, sehingga terlihat simple, modern dan dinamis, sekaligus menunjukkan identitas perusahaan Whitelab. Akun ini telah mempublikasikan *tweets* sebanyak 4.547 unggahan per 18 November 2024. Pada akun X-nya, Whitelab juga memanfaatkan fitur ‘*pinned tweets*’, bertujuan meningkatkan interaksi (*engagement*) pada akun media sosial X Whitelab. Penggunaan tagar atau *hashtag* #whitelab membantu audiens untuk mencari atau mengikuti topik relevan, sehingga memperluas jangkauan *tweets*.

Konten yang sering dipublikasikan berupa konten informatif seperti informasi produk terbaru, informasi promo atau potongan harga, *expo* kecantikan dan *skincare* tips. Selain itu, Whitelab juga sering mengadakan kuis berhadiah, traktiran untuk *followers*, dan *giveaway* produk, untuk melibatkan *followers* dalam pengambilan keputusan produk. Konten yang diunggah oleh Whitelab berupa teks, gambar, *GIF* dan video. Penggunaan emoji ditambahkan pada setiap kalimat dalam *tweets*.

Pada November 2022, akun *X* Whitelab dipenuhi dengan komentar-komentar dari netizen, khususnya EXO-L terkait acara “*One Memorable Day With #ScientistGanteng*”.

Gambar 20. Unggahan *X* Whitelab Tanggal 5 November 2022



Sumber: (Whitelab, 2022)

Whitelab selaku penyelenggara *Meet and Greet* “*One Memorable Day With #ScientistGanteng*” memberikan beberapa tata tertib yang harus dipatuhi oleh siapa saja yang akan datang pada acara tersebut melalui unggahan di *X*. Unggahan tersebut mendapatkan beberapa komentar dari netizen yang beragumen tentang saran atau masukan kepada tim Whitelab terkait acara tersebut.