

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas kinerja pada sektor jasa, termasuk jasa kecantikan. Kinerja mencerminkan kemampuan individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar yang ditetapkan serta harapan pengguna jasa. Dalam industri jasa yang bersifat personal seperti profesi *Make Up Artist* (MUA), kinerja tidak hanya dinilai dari hasil akhir riasan, tetapi juga dari proses kerja dan profesionalisme dalam memberikan layanan kepada klien. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang efektif berpengaruh terhadap peningkatan kinerja individu maupun organisasi (Pahira & Rinaldy, 2023). Hal ini menegaskan bahwa kualitas SDM menjadi faktor penting dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif di industri jasa.

Perkembangan industri kecantikan di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang pesat. Menurut laporan Statista (2024), pendapatan pasar kecantikan dan perawatan diri di Indonesia diperkirakan mencapai USD 9,17 miliar dan diproyeksikan terus meningkat dalam beberapa tahun ke depan. Pertumbuhan ini juga terjadi di Kota Makassar, sebagai pusat pertumbuhan ekonomi dan budaya di Kawasan Indonesia Timur. Di Kota Makassar, sektor jasa kreatif, termasuk jasa kecantikan dan profesi *Make Up Artist* (MUA), mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Menurut laporan Cultural Cities Profile (2021) menunjukkan bahwa Makassar merupakan salah satu kota dengan ekosistem industri kreatif yang berkembang di Indonesia Timur. Perkembangan

sektor jasa kecantikan di Kota Makassar sejalan dengan karakteristik sosial budaya masyarakat yang memiliki intensitas tinggi dalam penyelenggaraan acara seremonial, seperti pernikahan adat Bugis-Makassar, pesta keluarga, wisuda, dan acara resmi lainnya yang hampir selalu menggunakan jasa *Make Up Artist* (MUA). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meningkatnya permintaan jasa MUA di Makassar tidak hanya didorong oleh pertumbuhan ekonomi, tetapi juga oleh budaya masyarakat yang menjadikan penampilan sebagai bagian penting dalam setiap acara.

Pemerintah Kota Makassar melalui program Makassar Creative Hub (MCH) turut mendukung pengembangan tenaga kreatif, termasuk MUA melalui berbagai pelatihan dan kegiatan peningkatan kompetensi, menjadikannya praktik terbaik nasional per APEKSI (Asosiasi Pemerintah Kota Seluruh Indonesia) tahun 2025 (Pemerintah Kota Makassar, 2025). Berbagai kompetisi dan *event* seperti BLP (By Lizzie Parra) *Makeup Artist Competition* 2025 di Mal Ratu Indah menunjukkan antusiasme dan kreativitas *Make Up Artist* (MUA) di Kota Makassar (Koma Id, 2025). Sementara itu, kegiatan seperti OMG Beauty MUA Competition serta Makassar Trend Fashion 2025 dengan *beauty class* juga memperlihatkan tingginya minat dan persaingan di kalangan *Make Up Artist* (MUA) di Kota Makassar (Populer News, 2025).

Seiring dengan pertumbuhan industri jasa kecantikan di Indonesia menurut Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) mencapai 21,9% dalam setahun, permintaan terhadap layanan *Make Up Artist* (MUA) terus meningkat, sehingga jumlah penyedia jasa di sektor ini juga semakin banyak. Kondisi ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antar penyedia layanan MUA, yang pada gilirannya menempatkan kinerja individu MUA sebagai faktor penentu utama

dalam menciptakan kepuasan klien dan keberlanjutan profesi di tengah kompetisi tersebut. Kinerja jasa personal seperti layanan rias wajah didasarkan pada kualitas output dan proses layanan, serta kepuasan konsumen. Dalam upaya meningkatkan kinerja tersebut, pendidikan dan pengalaman kerja menjadi dua faktor yang sering diidentifikasi sebagai aspek penting yang memengaruhi kualitas kerja di profesi jasa.

Pendidikan formal seperti (SMK/D3 Tata Rias), informal (mandiri), dan nonformal (kursus bersertifikat) di bidang tata rias atau kecantikan memberikan landasan penting berupa pengetahuan teori, teknik aplikasi, serta pemahaman mendalam tentang jenis kulit dan produk kecantikan. *Make Up Artist* (MUA) dengan pendidikan formal memiliki kemampuan teori, sikap, dan praktik yang lebih baik dibandingkan pendidikan nonformal dan informal (Sevia & Ihsani, 2024). Pendidikan nonformal melalui kursus bersertifikat BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi) atau pelatihan demonstrasi, seperti yang didokumentasikan Joesyiana et al. (2023), memungkinkan peningkatan keterampilan praktis secara cepat dengan peningkatan skor mahir hingga 62,5% pasca-pelatihan, ideal untuk adaptasi tren industri kecantikan yang dinamis. Sementara itu, pendidikan informal via belajar mandiri dan internet, buku, atau mentor pribadi, terbukti efektif mengasah aspek afektif dan psikomotor MUA otodidak dengan tingkat kepuasan 73,3% dalam sikap melayani klien, meski lemah pada pengetahuan teknik dasar (Drines et al., 2024).

Selain pendidikan formal, informal, dan nonformal yang memberikan landasan teori dan teknik, pengalaman kerja memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan keterampilan seorang MUA. Pengalaman praktis yang diperoleh dari berbagai proyek dan klien memungkinkan seorang MUA untuk

memahami secara mendalam kebutuhan unik setiap individu serta mampu beradaptasi dengan berbagai kondisi kulit dan preferensi makeup. Pengalaman kerja menjadi penguat utama dalam mengasah keahlian dan meningkatkan performa MUA. Dengan menjalani praktik langsung dalam jangka waktu yang panjang dan intens, seorang MUA dapat mengasah ketelitian dan kreativitas dalam mengaplikasikan makeup.

Pengalaman kerja mencerminkan intensitas dan durasi praktik langsung yang dijalani oleh seorang *Make Up Artist* (MUA), yang terlihat dari lamanya waktu bekerja, frekuensi menangani klien, serta tingkat penguasaan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Cathlea (2025), semakin lama dan sering seorang MUA terlibat dalam praktik kerja, semakin berkembang pula penguasaan teknik rias, tingkat pengetahuan, serta kemampuan menggunakan peralatan makeup secara tepat. Pengalaman kerja juga berkembang, menjaga konsistensi hasil riasan, serta meningkatkan efisiensi kerja dalam menyelesaikan tugas sesuai waktu yang ditetapkan.

Selain itu, pengalaman yang beragam membantu MUA memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara mandiri, mengambil keputusan yang tepat, serta menghadapi tekanan kerja dengan lebih baik. Penelitian oleh Cathlea (2025) terhadap *Make Up Artist freelance* di wilayah DKI Jakarta menunjukkan bahwa pengalaman kerja berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja MUA, di mana semakin tinggi jam terbang praktik yang dimiliki, semakin baik pula kemampuan teknis, profesionalisme, dan kepercayaan diri dalam memberikan layanan kepada klien.

Namun, dalam praktiknya masih ditemukan variasi tingkat kinerja di antara para MUA. Perbedaan kinerja ini sering kali tampak dalam bentuk ketidakpuasan

klien terhadap hasil layanan yang diterima, baik dari segi hasil riasan yang tidak sesuai ekspektasi, ketidakakuratan waktu pelayanan, maupun rendahnya profesionalisme dalam berinteraksi dengan klien. Laporan media lokal seperti Tribun Makassar (2023) juga mengangkat pengalaman klien yang merasa tidak puas dengan layanan rias yang mereka terima, menunjukkan bahwa masalah kualitas kinerja masih menjadi isu nyata di lapangan yang perlu mendapat perhatian lebih dalam pengembangan profesi MUA di Kota Makassar. Hal tersebut yang menjadi alasan penelitian ini penting untuk kedepannya, baik untuk MUA atau klien yang akan membeli jasa dari MUA itu sendiri.

Bukan hanya itu, dalam praktik layanan jasa rias, MUA tidak jarang menghadapi ketidaksesuaian antara ekspektasi klien dan hasil yang bisa dicapai. Misalnya ketika klien membawa referensi makeup dari media sosial atau selebriti, tetapi bentuk wajah, warna kulit, atau kondisi kulit mereka berbeda sehingga gaya yang diinginkan sulit diaplikasikan. Menurut Kriswanti Ferdi Winata selaku *owner* Ferdi Winata Makeup dalam Radio Republik Indonesia (2025) mengatakan, “misal klien minta makeup bold padahal wajahnya tidak terlalu tajam, ya sebenarnya gak cocok tapi namanya kita kerja secara profesiona ya tetap ngikutin apa kata klien”.

Melalui wawancara dengan salah satu *Make Up Artist* (MUA) yang aktif bekerja di Kota Makassar, yang mengalami hal serupa dan sangat sering terjadi. Menurut Nasyita selaku MUA yang mengalami hal tersebut mengatakan “sering sekali, saya ikuti saja tapi saya kasih tau lagi bisaji saya sesuaikan *request* ta tapi belum bisa sama persis karena wajah yang beda, alis, mata, dan bibir itu berpengaruh di makeup, jadi saya samakan saja looknya mau sama atau beda terserah klien”. Seseorang yang memiliki pengalaman akan paham dan mengerti

dengan pekerjaannya. Mereka akan lebih prepare terhadap setiap keadaan dan keputusan yang akan diambil.

Berdasarkan dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pengalaman kerja memiliki peran penting dalam membentuk kinerja *Make Up Artist* (MUA). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja *Make Up Artist* (MUA) di Kota Makassar, sebagai upaya memberikan bukti empiris yang lebih kuat terhadap hubungan kedua variabel tersebut dalam konteks lokal yang spesifik

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Make Up Artist* (MUA) di Kota Makassar?
2. Apakah pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Make Up Artist* (MUA) di Kota Makassar?
3. Apakah faktor pendidikan dan pengalaman kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Make UP Artist* (MUA) di Kota Makassar?
4. Dari faktor pendidikan dan pengalaman kerja, mana yang paling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Make Up Artist* (MUA) di Kota Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh pendidikan dan pengalaman kerja pada *Make Up Artist* (MUA). Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan terhadap kinerja *Make Up Artist* (MUA) di Kota Makassar.

2. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja *Make Up Artist* (MUA) di Kota Makassar.
3. Untuk mengetahui faktor yang secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja *Make Up Artist* (MUA) di Kota Makassar.
4. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja *Make Up Artist* (MUA) di Kota Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi *Make Up Artist* (MUA)

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan bagi MUA mengenai pentingnya pendidikan dan pengalaman kerja dalam meningkatkan kinerja. Hasil penelitian dapat menjadi panduan bagi MUA untuk mengembangkan keterampilan, menyesuaikan pengalaman kerja, serta meningkatkan profesionalisme dalam memberikan layanan rias kepada klien.

2. Bagi Pihak Akademik

Penelitian ini diharapkan memperkaya literatur, kajian ilmiah, dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai hubungan pendidikan, pengalaman kerja, dan kinerja dalam profesi *Make Up Artist* (MUA).

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman penulis mengenai hubungan pendidikan dan pengalaman kerja dengan kinerja *Make Up Artist* (MUA). Selain itu, penelitian ini menjadi sarana penerapan teori yang diperoleh selama

perkuliahan ke dalam praktik nyata di dunia kerja, khususnya di industri kecantikan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan teori dan konsep, penelitian terdahulu

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL/PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisi kerangka pikir dan hipotesis

BAB IV METODE PENELITIAN

Bab ini berisi jenis dan rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik sampling, teknik pengumpulan data, validitas penelitian dan definisi operasional, instrument penelitian, uji reliabilitas dan uji validitas, teknik analisis data, Road Map metode penelitian.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum obyek penelitian, sejarah singkat munculnya *Make Up Artist* (MUA), hasil penelitian, karakteristik responden, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, saran, dan ketentuan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah fungsi organisasi yang berfokus pada pengelolaan aset organisasi. MSDM mencakup berbagai kegiatan, termasuk rekrutmen, pelatihan, manajemen kinerja, dan hubungan karyawan, semua ditujukan untuk mengoptimalkan potensi tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Dessler (2020), MSDM adalah proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberi kompensasi kepada karyawan, serta mengelola hubungan kerja, keselamatan, kesehatan, dan keadilan dalam organisasi. MSDM berfungsi untuk memastikan bahwa setiap individu tidak hanya bekerja secara efisien dan efektif, tetapi juga termotivasi, merasa dihargai, dan berkembang sesuai dengan potensi masing-masing, sehingga dapat mencapai sinergi optimal dalam mendukung tujuan organisasi.

Menurut Petterson (2023), MSDM adalah serangkaian proses, praktik, program, dan sistem yang terintegrasi dalam sebuah organisasi yang berfokus pada penyebaran dan pengembangan karyawan secara efektif. Proses-proses ini mencakup perekrutan karyawan, pelatihan, pemberian kompensasi, pengembangan kebijakan yang berkaitan dengan

karyawan, serta pengembangan strategi untuk mempertahankan karyawan. Pengelolaan sumber daya manusia tidak hanya berfungsi secara administratif, tetapi juga berperan strategis dalam meningkatkan kinerja individu maupun kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dari penjelasan para ahli tersebut, pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai proses perencanaan, pengelolaan, pengembangan, pengendalian dan proses memaksimalkan sumber daya manusia, baik yang ada dalam naungan organisasi, maupun sumber daya manusia yang menjadi sumber daya manusia dalam usaha sendiri.

2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Dessler (2020), fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi:

1. Pengadaan (*Procurement/Staffing*)

Fungsi pengadaan adalah proses untuk memperoleh tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Tujuan utamanya adalah memastikan organisasi mendapatkan orang yang tepat, dengan kualifikasi yang tepat, untuk posisi yang tepat.

2. Pengembangan (*Development*)

Fungsi pengembangan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan kompetensi karyawan agar dapat bekerja lebih efektif. Melalui fungsi ini, organisasi memastikan bahwa karyawan tidak hanya memiliki kemampuan awal, tetapi juga terus berkembang sesuai tuntutan pekerjaan dan perubahan lingkungan kerja.

3. Kompensasi (*Compensation*)

Fungsi kompensasi adalah pemberian balas jasa atau imbalan kepada karyawan atas kontribusi yang telah diberikan. Sistem kompensasi yang adil dan layak akan meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan.

4. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Fungsi pemeliharaan bertujuan untuk menjaga kondisi fisik dan mental karyawan agar tetap produktif dan loyal terhadap organisasi. Tujuan utama fungsi ini adalah menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan harmonis sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal.

5. Penilaian (*Performance Management*)

Fungsi penilaian berkaitan dengan proses mengevaluasi kinerja karyawan secara sistematis dan berkala. Penilaian kinerja penting untuk mengetahui tingkat pencapaian kerja, menjadi dasar pemberian kompensasi, dan mendukung pengembangan karir.

2.1.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan umum manajemen sumber daya manusia adalah mengoptimalkan produktivitas semua pekerja dalam sebuah organisasi. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan pendekatan manajerial yang tidak hanya berfokus pada administrasi, tetapi juga pada aspek strategis organisasi.

Menurut Dessler (2020), tujuan manajemen sumber daya manusia adalah membantu organisasi mencapai tujuannya melalui pengelolaan tenaga kerja secara efektif, termasuk proses perekrutan, pelatihan,

penilaian, kompensasi, serta menjaga hubungan kerja dan keadilan di lingkungan kerja. Organisasi harus memastikan bahwa setiap karyawan memiliki kompetensi, motivasi, dan komitmen yang sesuai dengan kebutuhan dan arah perkembangan organisasi.

Menurut Patterson (2023), tujuan sumber daya manusia adalah mendukung organisasi dalam mencapai strategi dan tujuannya. Perusahaan memahami bahwa karyawan adalah aset terbesar mereka. Hal ini karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kompetensi, keterampilan, dan komitmen sumber daya manusia yang dimiliki.

Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia harus dilakukan secara terencana dan selaras dengan arah strategis organisasi agar mampu meningkatkan produktivitas, efektivitas kerja, serta keunggulan kompetitif. MSDM berperan dalam memastikan bahwa organisasi memiliki sumber daya manusia yang kompeten, termotivasi, dan berkomitmen terhadap pencapaian tujuan bersama.

2.1.2 Pendidikan

2.1.2.1 Pengertian Pendidikan

Menurut UU. RI. No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat bangsa dan negara.

Menurut Carter V. Good dalam Rodliyah (2021), pendidikan bisa berasal dari dua kata yakni *pedagogie* dan *education*. *Pedagogie* dapat diartikan sebagai seni, praktek, atau profesi sebagai pengajar (pengajaran). Dapat juga diartikan sebagai ilmu yang sistematis atau pengajaran yang berhubungan dengan prinsip-prinsip dan metode-metode mengajar, pengawasan dan bimbingan murid. *Education* artinya proses perkembangan pribadi, proses sosial, *professional courses*, atau seni untuk membuat dan memahami ilmu pengetahuan yang tersusun yang diwarisi/dikembangkan masa lampau oleh setiap generasi bangsa.

Pendidikan tidak hanya dipahami sebagai proses pembelajaran di lingkungan formal, tetapi juga mencakup berbagai bentuk pengembangan kemampuan yang berlangsung secara berkelanjutan sepanjang kehidupan individu. Melalui pendidikan, baik yang diperoleh secara terstruktur maupun tidak terstruktur, individu dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menunjang kinerja secara optimal.

2.1.2.2 Indikator Pendidikan

Dalam Perundang-undangan yang mengatur tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 13 (1) yang berbunyi “Jalur pendidikan terdiri atas pendidikan formal, nonformal, dan informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya”. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 13 ayat (1)).

Menurut Smith dalam (Sevia dan Ihsani, 2024) mengatakan bahwa jalur pendidikan yang dapat ditempuh untuk dapat berprofesi sebagai *Make*

Up Artist (MUA) terdiri atas 3 jalur, sejalan dengan perundang-undangan yaitu:

a. Formal

Pendidikan formal adalah pendidikan yang dilakukan di lembaga pendidikan formal seperti SMA/SMK Tata Rias dan D3/S1 Tata Rias atau Tata Kecantikan.

b. Nonformal

Pendidikan nonformal adalah pendidikan yang didapatkan melalui lembaga pelatihan khusus seperti kursus *makeup* dengan *Make Up Artist* professional dan bersertifikat.

c. Informal/Mandiri

Pendidikan informal adalah jalur pendidikan yang tidak melalui sistem sekolah formal. Mereka memanfaatkan sumber daya seperti internet, buku, mentor pribadi, dan tidak mendapatkan gelar resmi.

2.1.3 Pengalaman Kerja

2.1.3.1 Pengertian Pengalaman Kerja

Berdasarkan pengertian yang ada dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengalaman merupakan segala sesuatu yang pernah di alami (dijalani, dirasakan, ditanggung) sedangkan kerja merupakan kegiatan melakukan sesuatu. Dari uraian tersebut, dapat diketahui bahwa pengalaman kerja adalah kegiatan melakukan sesuatu yang pernah dilakukan oleh seseorang. Menurut Mohtar dalam (Tupti, 2022), pengalaman kerja akan dapat memberikan keuntungan bagi seseorang dalam melaksanakan kerja selanjutnya karena setidaknya orang tersebut sudah pernah melakukan pekerjaan itu sehingga ia akan tahu tentang

pekerjaan yang akan di hadapi. Dengan adanya pengalaman, maka telah terjadi penambahan ilmu pengetahuan dan keterampilan pada diri seseorang sehingga dapat menunjang pengembangan diri dengan perubahan yang ada. Pengalaman seseorang sangat berharga bagi kepentingan karir dan masa depan yang akan datang.

Menurut Setiawan dalam (Cathlea 2025), pengalaman kerja mencerminkan tingkat penguasaan kerja dan tanggung jawab yang sudah sangat matang dimiliki seorang MUA dalam bekerja yang dapat diukur dari masa kerja dan jenis pekerjaan yang pernah dikerjakan. Semakin banyak pengalaman yang di dapatkan oleh seseorang, semakin terampil dan terlatih dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dari berbagai uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, pengalaman kerja merupakan tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur baik dari masa kerja, tingkat pengetahuannya serta keterampilan yang dimilikinya.

2.1.3.2 Indikator Pengalaman Kerja

Indikator pengalaman kerja pada MUA berbeda dengan pengalaman kerja pada karyawan/pegawai. Menurut Cathlea (2025), pengalaman kerja *Make Up Artist* (MUA) terdiri dari beberapa aspek penting, antara lain lamanya praktik, frekuensi menangani klien, kemampuan menyesuaikan teknik rias, adaptasi tren, dan konsistensi hasil riasan. Setiap aspek ini memberikan landasan konseptual dalam memahami pengalaman kerja MUA.

1. Lama Waktu Kerja MUA

Mencerminkan durasi keterlibatan MUA dalam praktik *makeup*.

2. Frekuensi Kerja MUA

Frekuensi kerja mengacu pada keterlibatan melakukan pekerjaan atau melayani klien dalam suatu periode tertentu.

3. Penguasaan Teknik

Kemampuan MUA dalam menerapkan makeup sesuai kebutuhan dan preferensi klien.

4. Adaptasi Tren

Kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan atau perkembangan terbaru dalam gaya makeup atau preferensi yang sedang populer di kalangan masyarakat atau dipasarnya.

5. Konsistensi Hasil

Kemampuan seorang MUA untuk menghasilkan tampilan riasan yang stabil dan konsisten pada setiap layanan.

2.1.4 Kinerja *Make Up Artist* (MUA)

2.1.4.1 Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2017), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja menunjukkan tingkat kemampuan individu dalam menjalankan peran dan tanggung jawab pekerjaannya yang tercermin dari kualitas hasil kerja, jumlah pekerjaan yang diselesaikan, serta ketepatan waktu penyelesaian tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kinerja dapat dicerminkan dengan efektivitas implementasi kebijakan dalam mengaktualisasikan visi, misi, serta tujuan strategis perusahaan. Kinerja (*job performance*) dalam organisasi merupakan hasil

dari perilaku individu dalam menjalankan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan, yang dipengaruhi oleh kemampuan, usaha, dan faktor situasional dalam organisasi (Robbins & Judge, 2017).

2.1.4.2 Kinerja *Make Up Artist* (MUA)

Kinerja *Make Up Artist* (MUA) tercermin dari kualitas estetika riasan, kesesuaian dengan permintaan dan karakteristik klien, serta kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu sesuai standar yang telah ditetapkan. Menurut Fahmi dalam Tarigan, et al (2022), kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja MUA dapat diartikan sebagai perwujudan efektivitas kerja yang mengintegrasikan kualitas hasil, kuantitas pekerjaan, dan ketepatan waktu, sehingga mendukung pencapaian tujuan usaha maupun pengembangan karier MUA secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, kinerja *Make Up Artist* (MUA) tidak hanya mencerminkan kemampuan individu dalam menghasilkan riasan yang menarik secara visual, tetapi juga menunjukkan profesionalisme dalam memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. MUA dengan tingkat kinerja yang baik cenderung mampu menyesuaikan teknik dan konsep rias dengan kondisi klien serta tuntutan acara, sehingga menghasilkan nilai tambah bagi jasa yang ditawarkan.

2.1.4.3 Indikator Kinerja *Make Up Artist* (MUA)

Dalam konteks *Make Up Artist* (MUA), kinerja dapat diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan kualitas dan kemampuan kerja mereka. Berdasarkan penelitian Cathlea (2025), indikator kinerja MUA

meliputi kerapihan, ketelitian, hasil kerja, kreativitas, dan penentuan tindakan.

1. Kerapihan

Kerapihan adalah kemampuan MUA untuk menghasilkan riasan yang tertata dengan rapi, simetris, dan sesuai standar estetika. Kerapihan berpengaruh langsung terhadap kepuasan klien karena riasan yang rapi menunjukkan profesionalisme. Kerapihan sering diukur melalui penilaian visual terhadap hasil akhir riasan dan tingkat kesesuaian dengan permintaan klien.

2. Ketelitian

Ketelitian adalah kemampuan MUA untuk memperhatikan setiap detail dalam proses rias, seperti pemilihan warna, simetri wajah, dan teknik blending. Ketelitian yang tinggi dapat meminimalkan kesalahan dan meningkatkan kualitas akhir riasan.

3. Hasil Kerja

Hasil kerja mencerminkan kualitas akhir riasan yang diterima klien, mencakup daya tahan, estetika, dan kesesuaian dengan konsep yang diinginkan. Hasil kerja dapat dievaluasi melalui *feedback* klien dan pengamatan profesional terhadap tampilan akhir riasan.

4. Kreativitas

Kreativitas mencerminkan inovasi MUA dalam memilih warna, desain, dan teknik rias sehingga menghasilkan tampilan unik dan menarik. Kreativitas dapat dinilai dari keberanian mencoba teknik baru dan kemampuan menghasilkan konsep rias yang berbeda dari standar umum.

5. Penentuan Tindakan

Penentuan tindakan adalah kemampuan MUA mengambil langkah yang tepat ketika menghadapi kendala atau perubahan mendadak, misalnya mengubah riasan akibat permintaan klien atau masalah teknis.

2.1.4.4 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja

Menurut Mangkunegara (2017), manajemen kinerja berkaitan dengan pencapaian hasil kerja berdasarkan standar yang telah ditentukan organisasi, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Pengukuran kinerja berarti memantau dan mengukur kemajuan tujuan strategis yang telah ditetapkan.

Dalam konteks *Make Up Artist* (MUA), pengukuran kinerja bertujuan untuk menilai sejauh mana kemampuan MUA dalam menghasilkan layanan rias yang berkualitas sesuai dengan standar profesional dan kebutuhan klien. Pengukuran kinerja memungkinkan MUA untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan, baik dari segi kualitas hasil riasan, ketepatan waktu penyelesaian, maupun kesesuaian dengan konsep yang diinginkan klien.

Melalui pengukuran kinerja, MUA dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam proses kerja sehingga dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan keterampilan secara berkelanjutan. Selain itu, pengukuran kinerja bermanfaat sebagai dasar dalam meningkatkan profesionalisme, menjaga kepuasan klien, serta mendukung pencapaian reputasi dan keberlanjutan karier MUA dalam industri jasa kecantikan.

2.2 Tinjauan Empirik

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Wirawan, dkk 2019	Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	1. Kinerja karyawan 2. Tingkat pendidikan 3. Pengalaman kerja	1. Populasi 48 orang 2. Sampel 48 orang 3. Metode kuantitatif dengan analisis jalur	1. Tingkat pendidikan dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan 2. Tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. 3. Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
2.	Gregorius, dkk, 2021	Pengaruh Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	1. Pendidikan 2. Pengalaman kerja 3. Kinerja karyawan	1. Populasi 58 responden 2. Sampel 51 responden 3. Metode survei	1. Pengalaman kerja dengan koefisien lebih tinggi daripada

No	Nama	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
		pada CV. Permata Bakti Nusantara		dengan analisis regresi linear sederhana	pendidikan. 2. Pendidikan dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
3.	Tarwiyah & Parma, 2022	Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Taman Selini Pemuteran	1. Tingkat pendidikan 2. Pengalaman kerja 3. Kinerja karyawan	1. Populasi 36 responden 2. Analisis regresi linear berganda	1. Pendidikan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan 2. Pengalaman kerja berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan 3. Tingkat pendidikan dan pengalaman kerja secara simultan berpengaruh

No	Nama	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
					aruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Taman Selini Pe muteran
4.	Fitria & Ariwibowo 2023	Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Pelindo Multi Terminal Branch Jamrud Nilam Mirah	1. Tingkat pendidikan 2. Pengalaman kerja 3. Kinerja karyawan	1. Populasi 225 orang 2. Sampel 120 responden 3. Rumus sampel SEM (<i>Structural Equation Modelling</i>) teknik <i>Non-Probability Sampling</i>	1. Tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pelindo Multi Terminal Branch Jamrud Nilam Mirah 2. Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pelindo Multi Terminal Branch Jamrud

No	Nama	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
					Nilam Mirah 3. Tingkat pendidikan dan pengalaman kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pelindo Multi Terminal Branch Jamrud Nilam Mirah
5.	Halim, dkk, 2023	Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Kota Palembang	1. Tingkat pendidikan 2. Pengalaman kerja 3. Kinerja karyawan	1. Sampel 51 responden 2. Kuantitatif	Tingkat pendidikan dan pengalaman kerja berpengaruh positif secara simultan terhadap kinerja pegawai bank di Kota Palembang
6.	Sari, dkk, 2024	Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pengalaman Kerja, dan Penempatan	1. Tingkat pendidikan 2. Pengalaman kerja 3. Penempatan kerja	1. Populasi 100 karyawan 2. Sampel 100 responden	Adanya pengaruh signifikan antara tingkat pendidikan,

No	Nama	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
		an Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Fajar Putra Plasindo	4. Kinerja karyawan	3. Pengujian asumsi standar & analisis regresi linier berganda	pengalaman kerja, penempatan kerja terhadap kinerja karyawan PT Fajar Putra Plasindo.
7.	Sevia & Ihsani, 2024	Analisis Kemampuan <i>Make Up Artist</i> Mengidentifikasi Kondisi Kulit Klien Ditinjau dari Latar Belakang Pendidikan nya	1. Pendidikan 2. Kemampuan <i>Make Up Artist</i> (MUA)	1. Populasi 80 orang 2. Sampel 45 MUA	Kemampuan MUA dalam mengidentifikasi kondisi kulit klien ditinjau dari pendidikan nya didominasi kategori sedang dengan pendidikan formal menunjukkan hasil terbaik dibandingkan dengan pendidikan nonformal dan informal.
8.	Tamara, dkk, 2024	Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja Pada	1. Tingkat pendidikan 2. Pengalaman kerja 3. Kinerja karyawan 4. Kepuasan kerja	1. Sampel 120 responden 2. Metode kuantitatif	Terdapat dampak yang signifikan antara tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap performa

No	Nama	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
		PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang			karyawan melalui tingkat kepuasan kerja di PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang.
9.	Cathlea, 2025	Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja <i>Make Up Artist</i> (Studi Kasus <i>Makeup Artist Freelance</i> DKI Jakarta)	1. Pengalaman kerja 2. Kinerja <i>Make Up Artist</i> (MUA)	1. Populasi 236 MUA 2. Sampel 70 responden 3. Metode kuantitatif dengan teknik purposive sampling	Pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja <i>Make Up Artist</i> (MUA)
10.	Soebiantoro & Haryanti, 2025	<i>The Impact of Educational Attainment and Work Tenure on Employee Performance: A Managerial Perspective</i>	1. Tingkat pendidikan 2. Pengalaman kerja 3. Kinerja karyawan	1. Populasi 36 karyawan 2. Kuantitatif non-eksperimen dan teknik regresi berganda	1. Tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan 2. Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan 3. Tingkat pendidikan

No	Nama	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
					an dan pengala man kerja terhadap kinerja karyawan

