

FAKTOR-FAKTOR DETERMINAN TERHADAP KEBERLANJUTAN BISNIS TATA RIAS KECANTIKAN DI KABUPATEN GARUT

Rahmat Hidayat¹, Andri Ikhwana², Rina Kurniawati³

Sekolah Tinggi Teknologi Garut
Jl. Mayor Syamsu No. 1 Jayaraga Garut 44151 Indonesia
Email : jurnal@sttgarut.ac.id

¹Rahmathidayat8977@yahoo.com.id

²Andri_ikhwana@yahoo.com

³Rinakurniawati74@yahoo.co.id

Abstrak - Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menentukan terhadap keberlanjutan tata rias kecantikan di Kabupaten Garut.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam mengidentifikasi faktor determinan yaitu dengan pendekatan metode *Analytical Hierarkhi Process* (AHP) untuk membantu dalam mengetahui faktor-faktor determinan terhadap berkelanjutannya tata rias kecantikan di Kabupaten Garut. AHP merupakan suatu model pendukung keputusan yang dikembangkan oleh *Thomas Saaty* (1993).

Sehingga hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa penggunaan model *Analytical Hierarkhi Process* (AHP) dapat dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor determinan terhadap tata rias kecantikan di Kabupaten Garut, dengan memperhatikan faktor dari kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Tata rias kecantikan, Faktor determinan, AHP

1. Pendahuluan

Pada dasarnya manusia dalam setiap aktivitasnya memiliki keinginan untuk selalu tampil cantik dan menarik, khususnya pada kaum hawa sudah menjadi suatu kebutuhan untuk terlihat cantik dan menarik. Oleh sebab itu berbagai macam cara dilakukan baik melakukan merias wajah, perawatan tubuh, mengenakan gaun yang modern, pemakaian kosmetik yang mahal ataupun bermutu, bahkan melakukan pengobatan medis kepada dokter ahli kecantikan, dan lain-lain. Tidak menutup kemungkinan bagi kelompok wanita tertentu rela mengeluarkan dana yang cukup fantastis untuk memperoleh penampilan yang maksimal (luwes/ menarik/ cantik). Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005) pengertian cantik dan menarik yaitu keadaan enak dipandang.

Prilaku terhadap penampilan diri ini termasuk perawatan tubuh adalah hal yang umum dan positif apabila dilakukan secara baik dan benar. Tetapi pada kenyataannya kaum hawa yang berupaya merawat tubuhnya agar tampilannya terlihat menarik justru mendapatkan hasil yang sebaliknya, contohnya perawatan tubuh yang dilakukan secara instan untuk mempercantik diri justru malah memperburuk tampilannya. Pada penampilan diri seperti perawatan tubuh ini selain memperindah penampilan juga sekaligus menutupi kekurangan yang terdapat pada tubuh kaum hawa tersebut. Kecantikan sebagai salah satu penampilan rias wajah merupakan suatu kebutuhan dan keinginan bagi setiap wanita, terlebih pada para wanita karier dalam menunjang aktivitas/ keberhasilan dalam pekerjaannya.

Tata rias adalah suatu pengetahuan yang mempelajari tentang tata rias dan seluk beluk dari tata rias itu sendiri. Tata rias juga merupakan seni menggunakan bahan-bahan rias untuk merubah bentuk alamiah menjadi wajah yang artistik. Rias wajah merupakan ilmu yang mempelajari tentang

seni mempercantik diri atau orang lain dengan menggunakan kosmetika untuk menutupi atau menyamarkan bagian-bagian wajah yang kurang sempurna dengan bayangan gelap (shade) dan menonjolkan bagian wajah yang sempurna dengan warna terang atau (tint).

Banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang tata rias kecantikan saat ini, membuat kaum hawa semakin mudah untuk mendapatkan kecantikan pada dirinya. Namun melihat kondisi saat ini di Kabupaten Garut, bahwa perusahaan yang bergerak dalam bidang tata rias kecantikan banyak bermunculan sehingga banyak juga perusahaan yang vacuum/ gulung tikar yang disebabkan tidak kuatnya persaingan, bermunculnya pesaing-pesaing baru yang sejenis, legalitas perusahaan yang belum ada, peñata rias professional dan amatir, peralatan tata rias kecantikan yang tidak mendukung, promosi yang kurang, serta tempat yang tidak nyaman atau strategis, juga bersaing dari segi harga, sehingga penulis perlu menganalisis Faktor-Faktor Determinan terhadap berkelanjutannya tata rias kecantikan yang berada di Kabupaten Garut dengan memperhatikan faktor kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penulis menerapkan metode AHP dalam memecahkan masalah ini.

Penelitian ini diarahkan untuk menjawab permasalahan yang terjadi dengan menerapkan metode Analytical Hierarkhi Process (AHP) untuk membantu dalam mengetahui faktor-faktor determinan terhadap keberlanjutan tata rias kecantikan di Kabupaten Garut.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupyoadi, 2001) antara lain :

- a) Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c) Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- d) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

2.2 Pengenalan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP)

AHP merupakan suatu model pendukung keputusan yang dikembangkan oleh Thomas L. Saaty. Model pendukung keputusan ini akan menguraikan masalah multi faktor atau multi kriteria yang kompleks menjadi suatu hirarki, menurut Saaty (1993), Syaifullah08 (2010) dalam artikel Dwi Endah Kusri (2008) , hirarki didefinisikan sebagai suatu representasi dari sebuah permasalahan yang kompleks dalam suatu struktur multi level dimana level pertama adalah tujuan, yang diikuti level faktor, kriteria, sub kriteria, dan seterusnya ke bawah hingga level terakhir dari alternatif. Dengan hirarki, suatu masalah yang kompleks dapat diuraikan ke dalam kelompok-kelompoknya yang kemudian diatur menjadi suatu bentuk hirarki sehingga permasalahan akan tampak lebih terstruktur dan sistematis.

AHP sering digunakan sebagai metode pemecahan masalah dibanding dengan metode yang lain karena alasan-alasan sebagai berikut :

1. Struktur yang berhirarki, sebagai konsekuensi dari kriteria yang dipilih, sampai pada subkriteria yang paling dalam.
2. Memperhitungkan validitas sampai dengan batas toleransi inkonsistensi berbagai kriteria dan alternatif yang dipilih oleh pengambil keputusan.
3. Memperhitungkan daya tahan output analisis sensitivitas pengambilan keputusan

a) Kelebihan dan Kelemahan AHP

Layaknya sebuah metode analisis, AHP pun memiliki kelebihan dan kelemahan dalam system analisisnya. Kelebihan-kelebihan analisis ini adalah, jurnal Syaifullah08 2010, dalam artikel Dwi Endah Kusri (2008):

- Kesatuan (Unity)
AHP membuat permasalahan yang luas dan tidak terstruktur menjadi suatu model yang fleksibel dan mudah dipahami.
- Kompleksitas (Complexity)
AHP memecahkan permasalahan yang kompleks melalui pendekatan sistem dan pengintegrasian secara deduktif.
- Saling ketergantungan (Inter Dependence)
AHP dapat digunakan pada elemen-elemen sistem yang saling bebas dan tidak memerlukan hubungan linier.
- Struktur Hirarki (Hierarchy Structuring)
AHP mewakili pemikiran alamiah yang cenderung mengelompokkan elemen sistem ke level-level yang berbeda dari masing-masing level berisi elemen yang serupa.
- Pengukuran (Measurement)
AHP menyediakan skala pengukuran dan metode untuk mendapatkan prioritas.
- Konsistensi (Consistency)
AHP mempertimbangkan konsistensi logis dalam penilaian yang digunakan untuk menentukan prioritas.
- Sintesis (Synthesis)
AHP mengarah pada perkiraan keseluruhan mengenai seberapa diinginkannya masing-masing alternatif

Sedangkan kelemahan metode AHP adalah sebagai berikut:

- Ketergantungan model AHP pada input utamanya. Input utama ini berupa persepsi seorang ahli sehingga dalam hal ini melibatkan subyektifitas sang ahli selain itu juga model menjadi tidak berarti jika ahli tersebut memberikan penilaian yang keliru.
- Metode AHP ini hanya metode matematis tanpa ada pengujian secara statistik sehingga tidak ada batas kepercayaan dari kebenaran model yang terbentuk

b) Tahapan AHP

Dalam metode AHP dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Kadarsyah Suryadi dan Ali Ramdhani, 1998), jurnal Syaifullah08, 2010, dalam artikel Dwi Endah Kusri (2008).

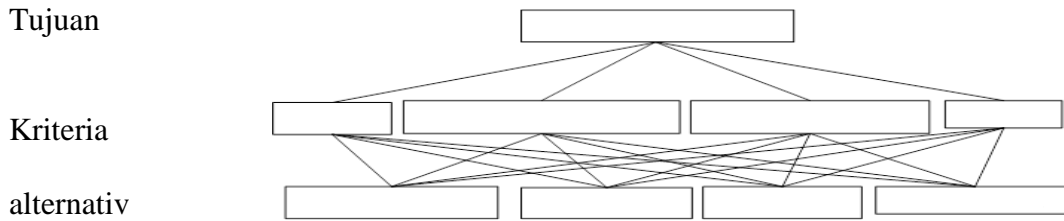
1. Mendefinisikan masalah dan menentukan solusi yang diinginkan.

Dalam tahap ini kita berusaha menentukan masalah yang akan kita pecahkan secara jelas, detail dan mudah dipahami. Dari masalah yang ada kita coba tentukan solusi yang mungkin cocokbagi masalah tersebut. Solusi dari masalah mungkin berjumlah lebih dari satu. Solusi tersebut nantinya kita kembangkan lebih lanjut dalam tahap berikutnya.

2. Membuat struktur hierarki yang diawali dengan tujuan utama.

Setelah menyusun tujuan utama sebagai level teratas akan disusun level hirarki yang berada di bawahnya yaitu kriteria-kriteria yang cocok untuk mempertimbangkan atau menilai alternatif yang kita berikan dan menentukan alternatif tersebut. Tiap kriteria mempunyai intensitas yang berbeda-beda. Hirarki dilanjutkan dengan subkriteria (jika mungkin diperlukan).

Struktur Hierarki



Gambar 1 Struktur Hierarki

3. Membuat matrik perbandingan berpasangan yang menggambarkan kontribusi relatif atau pengaruh setiap elemen terhadap tujuan atau kriteria yang setingkat di atasnya.

Matriks yang digunakan bersifat sederhana, memiliki kedudukan kuat untuk kerangka konsistensi, mendapatkan informasi lain yang mungkin dibutuhkan dengan semua perbandingan yang mungkin dan mampu menganalisis kepekaan prioritas secara keseluruhan untuk perubahan pertimbangan. Pendekatan dengan matriks mencerminkan aspek ganda dalam prioritas yaitu mendominasi dan didominasi. Perbandingan dilakukan berdasarkan judgment dari pengambil keputusan dengan menilai tingkat kepentingan suatu elemen dibandingkan elemen lainnya. Untuk memulai proses perbandingan berpasangan dipilih sebuah kriteria dari level paling atas hirarki misalnya K dan kemudian dari level di bawahnya diambil elemen yang akan dibandingkan misalnya E1,E2,E3,E4,E5.

Kriteria	E1	E2	E3	E4	E
E1	1				
E2		1			
E3			1		
E4				1	
E5					1

Tabel 1 Matriks berpasangan

4. Melakukan Mendefinisikan perbandingan berpasangan sehingga diperoleh jumlah penilaian seluruhnya sebanyak $n \times [(n-1)/2]$ buah, dengan n adalah banyaknya elemen yang dibandingkan.

Hasil perbandingan dari masing-masing elemen akan berupa angka dari 1 sampai 9 yang menunjukkan perbandingan tingkat kepentingan suatu elemen. Apabila suatu elemen dalam matriks dibandingkan dengan dirinya sendiri maka hasil perbandingan diberi nilai 1. Skala 9 telah terbukti dapat diterima dan bisa membedakan intensitas antar elemen. Hasil perbandingan tersebut diisikan pada sel yang bersesuaian dengan elemen yang dibandingkan. Skala perbandingan perbandingan berpasangan dan maknanya yang diperkenalkan oleh Saaty bisa dilihat di bawah.

Intensitas Kepentingan

- 1 = Kedua elemen sama pentingnya, Dua elemen mempunyai pengaruh yang sama besar
- 3 = Elemen yang satu sedikit lebih penting daripada elemen yang lainnya, pengalaman dan penilaian sedikit menyokong satu elemen dibandingkan elemen yang lainnya
- 5 = Elemen yang satu lebih penting daripada yang lainnya, pengalaman dan penilaian sangat kuat menyokong satu elemen dibandingkan elemen yang lainnya
- 7 = Satu elemen jelas lebih mutlak penting daripada elemen lainnya, satu elemen yang kuat disokong dan dominan terlihat dalam praktek.
- 9 = Satu elemen mutlak penting daripada elemen lainnya, Bukti yang mendukung elemen yang satu terhadap elemen lain memiliki tingkat penegasan tertinggi yang mungkin menguatkan.
- 2,4,6,8 = Nilai-nilai antara dua nilai pertimbangan-pertimbangan yang berdekatan, Nilai ini diberikan bila ada dua kompromi di antara 2 pilihan

Kebalikan = Jika untuk aktivitas i mendapat satu angka dibanding dengan aktivitas j , maka j

mempunyai nilai kebalikannya dibanding dengan i

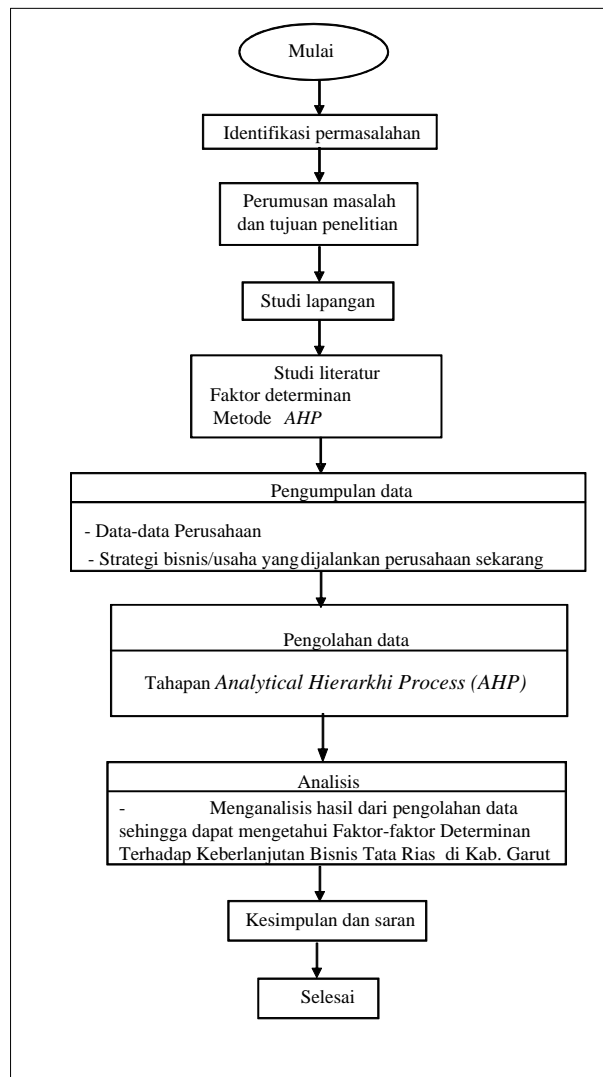
5. **Menghitung nilai eigen dan menguji konsistensinya**
Jika tidak konsisten maka pengambilan data diulangi
6. **Mengulangi langkah 3,4, dan 5 untuk seluruh tingkat hirarki.**
7. **Menghitung vektor eigen dari setiap matriks perbandingan berpasangan**

Merupakan bobot setiap elemen untuk penentuan prioritas elemen-elemen pada tingkat hirarki terendah sampai mencapai tujuan. Penghitungan dilakukan lewat cara menjumlahkan nilai setiap kolom dari matriks, membagi setiap nilai dari kolom dengan total kolom yang bersangkutan untuk memperoleh normalisasi matriks, dan menjumlahkan nilai-nilai dari setiap baris dan membaginya dengan jumlah elemen untuk mendapatkan rata-rata

8. Memeriksa konsistensi hirarki

Yang diukur dalam AHP adalah rasio konsistensi dengan melihat index konsistensi. Konsistensi yang diharapkan adalah yang mendekati sempurna agar menghasilkan keputusan yang mendekati valid. Walaupun sulit untuk mencapai yang sempurna, rasio konsistensi diharapkan kurang dari atau sama dengan 10 % datang yang memasuki era persaingan yang cukup ketat.

3. Metodologi

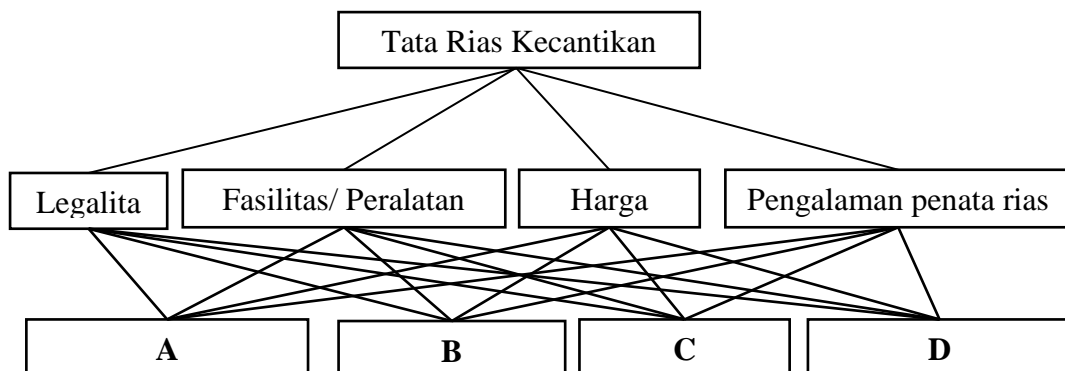


Gambar 2 metodologi penelitian

4. Hasil dan Pembahasan

AHP merupakan suatu model pendukung keputusan yang dikembangkan oleh Thomas L. Saaty. Model pendukung keputusan ini akan menguraikan masalah multi faktor atau multi kriteria yang kompleks menjadi suatu hirarki, menurut Saaty (1993), Syaifullah08 (2010) dalam artikel Dwi Endah Kusri (2008) , hirarki didefinisikan sebagai suatu representasi dari sebuah permasalahan yang kompleks dalam suatu struktur multi level dimana level pertama adalah tujuan, yang diikuti level faktor, kriteria, sub kriteria, dan seterusnya ke bawah hingga level terakhir dari alternatif. Dengan hirarki, suatu masalah yang kompleks dapat diuraikan ke dalam kelompok-kelompoknya yang kemudian diatur menjadi suatu bentuk hirarki sehingga permasalahan akan tampak lebih terstruktur dan sistematis.

4.1 STRUKTUR HIRARKI



Gambar 3 Struktur Hirarki

Dimana :

- Tata Rias Kecantikan sebagai Tujuan
- Legalitas, Fasilitas/Pelayanan, Harga, Pengalaman Penata Rias sebagai Kriteria
- A, B, C dan D (Perusahaan) sebagai Alternatif

4.2 Matrik Perbandingan Berpasangan Alternative dalam Kriteria

Kriteria	A	B	C	D			
A	1,00	3,00	3,00	3,00			
B	0,33	1,00	0,33	3,00			
C	0,33	3,00	1,00	3,00			
D	0,33	0,33	0,33	1,00			
Jumlah	2,00	7,33	4,67	10,00	λ_{maks}	CI	CR
	0,50	0,41	0,64	0,30	1,852	0,46	4,198
	0,17	0,14	0,07	0,30	0,674	0,17	
	0,17	0,41	0,21	0,30	1,090	0,27	
	0,17	0,05	0,07	0,10	0,384	0,10	
	Jumlah				4,000	1,00	

Tabel 2 Matrik Perbandingan Berpasangan Alternative dalam Kriteria

$$Eigen Value : \lambda_{max} = 2(0,46) + 7,33(0,17) + 4,67(0,27) + 10(0,10) = 4.198$$

$$CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1} = \frac{4.198 - 4}{4 - 1} = 0.066$$

Untuk $n = 4$, maka $RI = 0.90$ (dari tabel Randomly Generated C.I), sehingga :

$$CR = \frac{0.066}{0.9} = 0.073$$

4.3 Mengulangi langkah matrik perbandingan berpasangan untuk seluruh tingkat hirarki.

A	Legalitas	Fasilitas/pelayanan	Harga	Pengalaman penata rias			λ_{maks}	CI	CR
Legalitas	1,00	3,00	3,00	3,00					
Fasilitas/pelayanan	0,33	1,00	3,00	0,5					
Harga	0,33	0,33	1,00	0,5					
Pengalaman penata rias	0,33	2,00	2,00	1,00					
Jumlah	2,00	6,33	9,00	5,00					
	0,50	0,47	0,33	0,60	1,91	0,48	4,25	0,08	8,9
	0,17	0,16	0,33	0,10	0,76	0,19			
	0,17	0,05	0,11	0,10	0,43	0,11			
	0,17	0,32	0,22	0,20	0,90	0,23			
	Jumlah				4,00	1,00			

Tabel 3 Matrik Perbandingan Berpasangan Kreteria Dalam Perusahaan A

$$Eigen Value : \lambda_{max} = 2(0,48) + 6,33(0,19) + 9(0,11) + 5(0,23) = 4.25$$

$$CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1} = \frac{4.25 - 4}{4 - 1} = 0.08$$

Untuk $n = 4$, maka $RI = 0.90$ (dari tabel Randomly Generated C.I), sehingga :

$$CR = \frac{0.066}{0.9} = 0.089$$

Selanjutnya lakukan matriks berpasangan sampai alternatif terakhir (Perusahaan D). Sehingga didapat konsistensi hirarki

4.4 Memeriksa konsistensi hirarki

Pilihan Global	A	B	C	D		
	0,46	0,17	0,27	0,10		
Legalitas	0,48	0,38	0,37	0,51	0,44	Pilihan ke- 1
Fasilitas/ peralatan	0,19	0,34	0,32	0,27	0,26	Pilihan ke- 2
Harga	0,11	0,19	0,20	0,14	0,15	Pilihan ke- 4
Pengalaman Penata Rias	0,23	0,09	0,11	0,08	0,16	Pilihan ke- 3

Tabel 4 Konsistensi Hirarki

Dari tabel di atas di dapat bahwa Legalitas adalah prioritas pertama, Fasilitas menduduki peringkat ke dua, Pengalaman penata rias peringkat ke tiga dan harga menduduki Peringkat ke 4

5 Kesimpulan

1. Kriteria pemilihan berdasarkan kreteria dari faktor-faktor kepuasan pelanggan dimana diantaranya Legalitas, Fasilitas/ Peralatan, Harga dan Pengalaman Penata Rias, dimna

Legalitas menjadi prioritas pertama pada pemilihan kriteria terhadap keberlanjutan bisnis Tata Rias Kecantikan di Kabupaten Garut.

2. Berdasarkan Variabel yang mempengaruhi pemilihan perusahaan tata rias kecantikan.
 - Legalitas (0,44)
 - Fasilitas/ peralatan (0,26)
 - Harga (0,15)
 - Pengalaman Penata Rias (0,16)
3. Berdasarkan Hasil Perhitungan AHP dapat disimpulkan pemilihan perusahaan yang paling lengkap kriterianya yaitu:
 - A (0,46)
 - B (0,17)
 - C (0,27)
 - D (0,10)

Jadi perusahaan yang tepat untuk di kunjungi untuk mempercantik diri bagi kaum hawa yaitu Alternatif A, dimana Alternatif A memenuhi semua kriteria kepuasan pelanggan

7 Daftar pustaka

- Kusrini, E,D. 2008, *Analiytical Hierarchy Process*, Surabaya.
- Lupiyadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat. Jakarta.
- Suryadi, Kadarsah & Ramdani, Ali. (1998). **Sistem Pendukung Keputusan**. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.