

Analisis Kompetensi Kolaboratif dalam Pelaksanaan Tata Rias Pengantin Antara *Makeup Artist* dan Asisten

Zipora Aprilian^{1*}, Intan Vira Wahyuti², Damarisa Febrina Yosheaingtyas³, Anik Maghfiroh⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Pendidikan Tata Kecantikan, Universitas Negeri Semarang
aprilianzipora0604@students.unnes.ac.id*



e-ISSN: 2987-811X

MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.lumbungpare.org/index.php/maras>

Vol. 4 No. 2 Juni 2026

Page: 465-474

Article History:

Received: 18-05-2026

Accepted: 21-05-2026

Abstrak : Pelaksanaan tata rias pengantin dalam industri kecantikan menuntut adanya kompetensi kolaboratif antara makeup artist dan asisten guna menunjang efektivitas pelayanan dan kualitas hasil tata rias. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk kompetensi kolaboratif, faktor yang memengaruhi proses kolaborasi, serta implikasinya terhadap profesionalitas kerja dalam pelaksanaan tata rias pengantin. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi pustaka. Data diperoleh melalui kajian terhadap jurnal ilmiah, buku, dan berbagai literatur yang relevan dengan kompetensi kerja, kolaborasi tim, dan tata kecantikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi kolaboratif tercermin melalui komunikasi interpersonal, koordinasi kerja, pembagian tugas, kemampuan adaptasi, dan tanggung jawab profesional antara makeup artist dan asisten. Kolaborasi yang efektif berpengaruh terhadap efisiensi waktu kerja, kualitas pelayanan, serta tingkat kepuasan klien. Oleh karena itu, kompetensi kolaboratif menjadi aspek penting dalam mendukung profesionalitas.

Kata Kunci : Kompetensi Kolaboratif; Makeup Artist; Asisten; Tata Rias Pengantin; Profesionalitas Kerja

PENDAHULUAN

Industri kecantikan di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan ini terlihat dari meningkatnya jumlah industri kosmetik nasional serta tingginya minat masyarakat terhadap layanan kecantikan dan perawatan diri. Perkembangan tersebut turut mendorong peningkatan kebutuhan jasa tata rias pengantin sebagai bagian dari industri jasa kecantikan yang semakin kompetitif. Kondisi ini menjadikan jasa tata rias pengantin bukan lagi

sekadar pekerjaan estetik, melainkan profesi yang menuntut standar pelayanan yang terstruktur dan profesional (Lilipaly, 2023).

Dalam praktiknya, seorang *makeup artist* tidak bekerja sendirian. Proses tata rias pengantin yang berlangsung dalam tekanan waktu tinggi umumnya antara 60 hingga 180 menit per sesi melibatkan koordinasi intensif antara *makeup artist* sebagai pemimpin teknis dan satu atau beberapa asisten yang bertugas membantu kesiapan alat, bahan kosmetik, aksesoris, hingga manajemen klien. Tanpa kerja sama yang solid, pelayanan berisiko mengalami keterlambatan, kesalahan teknis, bahkan penurunan kepuasan klien. Tanpa kerja sama dan komunikasi yang baik, proses pelayanan berisiko mengalami hambatan yang dapat memengaruhi efektivitas kerja dan kepuasan klien. Oleh karena itu, kompetensi kolaboratif berupa kemampuan bekerja sama melalui komunikasi, koordinasi, dan pembagian tugas menjadi faktor penting dalam pelaksanaan layanan *bridal makeup* (Paat, Dotulong, & Pandowo, 2023).

Penelitian mengenai kolaborasi dan *teamwork* dalam konteks kerja profesional telah berkembang pesat. Koordinasi dan kerja sama tim yang efektif diketahui berpengaruh terhadap produktivitas, efektivitas kerja, serta kualitas komunikasi dalam organisasi. Penelitian oleh Mayo dan Woolley (2025) menunjukkan bahwa koordinasi yang baik membantu meningkatkan efektivitas kerja tim dalam lingkungan kerja dinamis. Selain itu, Sanmas et al. (2024) menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat memperkuat koordinasi, membangun kepercayaan, dan meningkatkan efektivitas *teamwork*. Namun, kajian-kajian tersebut umumnya berfokus pada sektor organisasi umum dan belum secara spesifik membahas dinamika kolaborasi dalam industri tata rias pengantin yang memiliki karakteristik kerja tersendiri.

Kesenjangan inilah yang menjadi *research gap* utama dalam penelitian ini. Sebagian besar studi tata kecantikan yang ada lebih banyak mengkaji teknik riasan, tren *makeup*, atau preferensi estetik klien, sementara dimensi kerja tim dan kolaborasi profesional antara *makeup artist* dan asistennya masih sangat jarang dianalisis secara akademik. Padahal, pelaksanaan *bridal makeup* memiliki karakteristik kerja yang unik yaitu berlangsung dalam tekanan waktu ekstrem, membutuhkan respons cepat terhadap kondisi dinamis, dan menanggung beban ekspektasi emosional klien yang sangat tinggi karena menyangkut momen sekali seumur hidup. Kombinasi faktor-faktor ini menjadikan kompetensi kolaboratif dalam tata rias pengantin sebagai objek kajian yang layak dan perlu diteliti lebih mendalam.

Novelty penelitian ini terletak pada penggabungan kerangka teoretis kolaborasi kerja dengan konteks spesifik industri *bridal makeup* Indonesia, sebuah pendekatan yang belum pernah dilakukan secara sistematis dalam literatur akademik tata kecantikan. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi bentuk-bentuk kompetensi kolaboratif, tetapi juga menganalisis faktor-faktor yang menghambat dan mendukung kolaborasi, serta mengukur dampaknya terhadap kualitas pelayanan, kepuasan klien, dan reputasi profesional *makeup artist*. Dengan demikian, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pengembangan kurikulum pendidikan tata kecantikan dan standar kompetensi industri yang lebih komprehensif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode *Systematic Literature Review* (SLR) atau studi pustaka sistematis. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian yang berfokus pada analisis konseptual, sintesis temuan dari berbagai sumber ilmiah, serta pengembangan pemahaman teoretis mengenai kompetensi kolaboratif dalam pelaksanaan tata rias pengantin. Metode SLR dipilih karena memungkinkan proses penelusuran, evaluasi, dan sintesis literatur dilakukan secara sistematis, terstruktur, dan dapat direplikasi dibandingkan studi pustaka konvensional (Snyder, 2019).

Penelusuran literatur dilakukan melalui tiga basis data utama, yaitu Google Scholar, GARUDA (Garba Rujukan Digital), dan SINTA (*Science and Technology Index*). Penelusuran dilakukan menggunakan kombinasi kata kunci dalam bahasa Indonesia dan Inggris, meliputi: "kompetensi kolaboratif", "*makeup artist*", "tata rias pengantin", "*bridal makeup*", "*teamwork*", "komunikasi interpersonal", "profesionalitas pelayanan", dan "*collaborative competence in beauty services*".

Kriteria inklusi yang diterapkan yaitu (1) jurnal ilmiah terindeks yang diterbitkan pada rentang tahun 2022–2024, (2) membahas topik yang relevan dengan kompetensi kerja, kolaborasi tim, komunikasi interpersonal, profesionalitas, atau industri tata kecantikan, dan (3) tersedia dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris. Kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak relevan dengan topik, prosiding tanpa proses *peer-review*, serta sumber tanpa identifikasi penulis yang jelas. Validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber dengan membandingkan temuan dari berbagai penelitian yang membahas tema serupa untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas hasil analisis (Patton, 1999; Snyder, 2019).

Teknik analisis data menggunakan *content analysis* (analisis isi), di mana data dari berbagai sumber direduksi, diklasifikasikan, dan diinterpretasi berdasarkan tema-tema utama yang relevan dengan fokus penelitian. Proses analisis mengikuti tiga tahap: reduksi data (pemilahan informasi esensial), penyajian data (pengelompokan berdasarkan tema), dan penarikan kesimpulan melalui sintesis lintas sumber. Pendekatan ini memungkinkan dihasilkannya pemahaman yang tidak hanya deskriptif, tetapi juga analitis dan kritis terhadap fenomena kompetensi kolaboratif dalam industri tata rias pengantin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kompetensi Kolaboratif antara *Makeup Artist* dan Asisten dalam Tata Rias Pengantin

Kompetensi kolaboratif bukan sekadar kemampuan untuk bekerja bersama, tetapi mencakup kemampuan komunikasi efektif, koordinasi tugas, pembagian tanggung jawab, kemampuan bekerja sama, serta orientasi pada pencapaian tujuan bersama (Farasi & Anshori, 2024). Dalam konteks tata rias pengantin, dimensi-dimensi tersebut memiliki karakteristik yang lebih spesifik karena berlangsung dalam lingkungan kerja dengan tekanan waktu tinggi dan ekspektasi klien yang besar.

Dari perspektif lapangan, bayangkan sebuah sesi *bridal makeup* yang dimulai pukul 03.00 dini hari untuk pernikahan pukul 07.00 pagi. *Makeup artist* harus menyelesaikan riasan lengkap dalam waktu kurang dari empat jam, termasuk riasan wajah, tatanan rambut, pemasangan aksesoris, dan sesi foto dokumentasi. Dalam kondisi seperti ini, asisten yang tidak kompeten dalam koordinasi dapat menyebabkan

keterlambatan yang berdampak domino pada seluruh rangkaian acara. Sebaliknya, asisten yang terlatih dan mampu berkolaborasi secara efektif menjadi penjamin kelancaran yang sesungguhnya.

Komunikasi interpersonal menjadi salah satu pilar utama dalam kompetensi kolaboratif pada layanan *bridal makeup*. Dalam kondisi kerja dengan tekanan waktu tinggi, komunikasi yang efektif membantu memperlancar koordinasi antara *makeup artist* dan asisten selama proses pelayanan berlangsung. Selain komunikasi verbal, pemahaman kontekstual dan respons terhadap situasi kerja juga menjadi bagian penting dalam membangun efektivitas *teamwork*. Kemampuan memahami kebutuhan kerja secara cepat mencerminkan tingkat kolaborasi yang baik dalam pelaksanaan layanan tata rias pengantin (Sanmas et al., 2024).

Pilar kedua adalah pembagian tugas yang terstruktur dan adaptif. Secara umum, *makeup artist* bertanggung jawab terhadap aspek kreatif dan teknis inti pemilihan konsep riasan, aplikasi *makeup*, dan pengambilan keputusan estetik sementara asisten menangani logistik pelayanan yaitu menyiapkan dan mensterilkan alat, mengatur urutan penggunaan produk, membantu pengantin berpindah posisi, hingga berkomunikasi dengan koordinator acara. Namun, dalam praktik di lapangan, pembagian ini bersifat dinamis dan tidak kaku. Saat *makeup artist* membutuhkan bantuan teknis tambahan misalnya, memegang cermin di sudut tertentu atau membantu memperbaiki tatanan rambut yang bergeser asisten harus mampu merespons secara inisiatif tanpa menunggu instruksi eksplisit

Pilar ketiga adalah koordinasi ritme kerja. *Makeup artist* dan asisten yang terbiasa bekerja bersama akan membangun pola kerja yang lebih sinkron sehingga proses tata rias dapat berlangsung lebih lancar dan efisien. Koordinasi kerja yang baik membantu mempercepat alur pelayanan, mengurangi hambatan operasional, serta meningkatkan efektivitas kerja tim. Hal ini menunjukkan bahwa kolaborasi yang efektif memberikan nilai tambah dalam pelaksanaan layanan selain kemampuan teknis individu yang dimiliki masing-masing anggota tim (Paat, Dotulong, & Pandowo, 2023).

Di sisi emosional, asisten juga berperan penting dalam mengelola suasana hati pengantin selama proses riasan. Pengantin yang cemas, gugup, atau tidak nyaman cenderung lebih sulit dirias karena ekspresi wajah yang tegang, posisi tubuh yang kaku, dan respons yang tidak kooperatif. Asisten yang mampu menciptakan komunikasi yang hangat dan menenangkan bahkan sekadar dengan mengobrol ringan atau memberikan minuman secara tepat waktu secara tidak langsung berkontribusi pada kelancaran pekerjaan *makeup artist*. Aspek ini jarang dibahas dalam literatur, namun sangat signifikan dalam praktik nyata.

Tabel 1. Dimensi Kompetensi Kolaboratif dalam *Bridal Makeup Service*

Dimensi Kolaboratif	Peran <i>Makeup Artist</i>	Peran Asisten
Komunikasi Interpersonal	Instruksi teknis, pengarahan konsep	Respons cepat, komunikasi nonverbal
Pembagian Tugas	Riasan inti, keputusan estetik	Logistik alat, koordinasi klien
Koordinasi Ritme	Menentukan tempo kerja	Menyesuaikan dan mengantisipasi kebutuhan

Dimensi Kolaboratif	Peran <i>Makeup Artist</i>	Peran Asisten
Manajemen Emosi	Menjaga profesional	fokus Menciptakan kenyamanan klien
Adaptasi Situasional	Keputusan mendadak	teknis Fleksibilitas dukungan logistik

Faktor Pendukung dan Penghambat Kolaborasi Kerja dalam Tata Rias Pengantin

Efektivitas kolaborasi antara *makeup artist* dan asisten tidak terbentuk secara otomatis; ia dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang dapat memperkuat sekaligus melemahkan kualitas kerja sama tim. Pemahaman yang komprehensif terhadap faktor-faktor ini sangat penting agar strategi pengembangan kompetensi kolaboratif dapat dirancang secara tepat sasaran.

1. Faktor Internal Pendukung Kolaborasi

Faktor internal yang paling berpengaruh adalah pengalaman kerja bersama. Tim yang telah bekerja dalam beberapa sesi *bridal makeup* secara kolektif cenderung mengembangkan *shared mental model* pemahaman bersama mengenai preferensi, kebiasaan kerja, dan standar kualitas masing-masing. *Shared mental model* membantu meningkatkan efektivitas koordinasi dan mengurangi kebutuhan klarifikasi berulang selama proses kerja berlangsung (Mathieu et al., 2000).

Faktor internal kedua adalah kepercayaan interpersonal (*interpersonal trust*). *Makeup artist* yang mempercayai kemampuan asistennya akan lebih mudah mendelegasikan tugas teknis dan fokus pada aspek kreatif riasan. Sebaliknya, ketika kepercayaan rendah, *makeup artist* cenderung memikul terlalu banyak beban kerja sendiri, yang justru meningkatkan risiko kelelahan dan kesalahan. Kepercayaan dalam hubungan kerja profesional merupakan modal sosial yang dibangun melalui konsistensi performa, komunikasi yang baik, dan penghargaan terhadap kompetensi anggota tim (Serrat, 2017).

Faktor internal ketiga adalah komitmen terhadap standar kualitas bersama. Tim yang memiliki visi kualitas yang selaras baik dari sisi hasil riasan maupun kualitas pelayanan cenderung lebih mudah mengkoordinasikan prioritas kerja. Ketidakselarasan standar antara *makeup artist* dan asisten sering kali menjadi sumber gesekan yang tidak terlihat tetapi sangat merusak efektivitas kolaborasi.

2. Faktor Eksternal Pendukung Kolaborasi

Dari sisi eksternal, ketersediaan dan organisasi perlengkapan kerja berpengaruh besar terhadap kelancaran kolaborasi. *Makeup kit* yang tertata sistematis dengan sistem *labeling* yang jelas memungkinkan asisten menemukan dan menyiapkan produk yang dibutuhkan dengan cepat dan akurat. Sebaliknya, *kit* yang tidak terorganisir menciptakan waktu tunda (*dead time*) yang merugikan seluruh tim. Faktor eksternal lainnya adalah kondisi lingkungan kerja pencahayaan yang memadai, ruangan yang tidak terlalu padat, dan komunikasi yang tidak terganggu oleh kebisingan eksternal secara signifikan mendukung efektivitas koordinasi tim (Eko Prasetyo & Hana Febriani, 2022).

3. Faktor Penghambat Kolaborasi

Hambatan yang paling dominan dalam kolaborasi kerja adalah miskomunikasi, baik verbal maupun nonverbal. Komunikasi yang tidak jelas, instruksi yang ambigu, serta kurangnya koordinasi dapat memengaruhi efektivitas kerja tim dan

meningkatkan potensi kesalahan selama proses pelayanan berlangsung (Sanmas et al., 2024).

Hambatan kedua adalah perbedaan ritme dan pola kerja antaranggota tim. Perbedaan kecepatan kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan ketidaksinkronan dalam proses pelayanan sehingga mengurangi efisiensi kerja secara keseluruhan. Hambatan berikutnya adalah tekanan waktu yang tinggi. Dalam kondisi kerja dengan tuntutan waktu yang ketat, kualitas komunikasi dan koordinasi tim dapat menurun apabila tidak diimbangi dengan manajemen kerja yang baik (Paat, Dotulong, & Pandowo, 2023).

Tabel 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kolaborasi Kerja *Bridal Makeup*

Aspek	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat	Dampak terhadap Pelayanan
Internal	Pengalaman kerja bersama, kepercayaan interpersonal	Perbedaan standar ego profesional	Memengaruhi ritme kerja dan konsistensi hasil
Komunikasi	Komunikasi nonverbal terlatih, instruksi jelas	Miskomunikasi, instruksi ambigu	Meningkatkan risiko kesalahan teknis
Waktu	Manajemen waktu terstruktur, <i>briefing</i> pra-sesi	Tekanan waktu ekstrem tanpa strategi	Penurunan kualitas hingga 42%
Lingkungan	Peralatan tertata, ruang kondusif	Kondisi lingkungan kurang mendukung	Menghambat koordinasi dan konsentrasi
Psikologis	Motivasi tim, orientasi kualitas bersama	Stres berlebih, kelelahan kerja	Mengurangi performa keseluruhan tim

Analisis tabel di atas menunjukkan bahwa hambatan internal dan komunikasi adalah dua faktor yang paling membutuhkan intervensi sistematis. Dampaknya tidak hanya bersifat operasional (keterlambatan, kesalahan teknis), tetapi juga menyentuh dimensi relasional yang memengaruhi pengalaman klien secara keseluruhan. Tim yang gagal mengelola hambatan ini tidak hanya berisiko mengecewakan klien saat itu, tetapi juga berpotensi merusak reputasi jangka panjang yang dibangun dengan susah payah.

Profesionalitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Tata Rias Pengantin

Profesionalitas dalam layanan *bridal makeup* bukan hanya berkaitan dengan kemampuan teknis merias, tetapi juga mencakup etika kerja, kualitas pelayanan, kemampuan komunikasi, dan konsistensi dalam memenuhi kebutuhan klien. Dalam industri jasa kecantikan, profesionalitas menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap layanan yang diberikan (Kartika, Widjajanti, & Atmanto, 2025).

Profesionalitas *makeup artist* dalam layanan *bridal* dapat diwujudkan melalui kesiapan teknis, ketepatan waktu, komunikasi pra-layanan, serta penampilan dan

etika personal yang baik selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, kemampuan memahami kondisi emosional klien juga menjadi bagian penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang nyaman dan profesional.

Dimensi etika layanan *bridal makeup* layak mendapat perhatian lebih mendalam. Berbeda dengan layanan kecantikan umum, tata rias pengantin berlangsung pada momen yang bersifat personal dan emosional bagi klien. Pengantin dan keluarganya berada dalam kondisi rentan secara emosional antusiasme, kecemasan, dan ekspektasi tinggi bercampur menjadi satu. Dalam kondisi ini, *makeup artist* dan asisten yang tidak memiliki kecerdasan emosional dan etika komunikasi yang baik dapat dengan mudah bahkan tanpa disengaja merusak pengalaman hari besar klien. Dalam kondisi tersebut, kemampuan komunikasi interpersonal, empati, dan sikap profesional menjadi bagian penting dalam menciptakan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung. *Makeup artist* dan asisten yang mampu memahami kondisi emosional klien serta memberikan pelayanan yang ramah dan menenangkan akan membantu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif bagi pengantin dan keluarga. Kualitas pelayanan yang baik terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jasa tata rias pengantin (Kartika, Widjajanti, & Atmanto, 2025).

Hubungan antara profesionalitas dan loyalitas klien merupakan dimensi strategis dalam industri *bridal makeup*. Kualitas pelayanan yang profesional tidak hanya memengaruhi kepuasan klien terhadap hasil riasan, tetapi juga membentuk pengalaman pelayanan secara keseluruhan. Klien yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan dan interaksi selama proses tata rias cenderung melakukan repeat order serta memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Dalam industri *bridal*, rekomendasi personal dan *word-of-mouth* menjadi salah satu bentuk promosi yang paling berpengaruh terhadap perkembangan reputasi jasa *makeup artist* (Romadhoni & Nugroho, 2025).

Aspek penting lain dari profesionalitas adalah kemampuan manajemen krisis situasional. Dalam pelaksanaan tata rias pengantin di lapangan, kejadian tidak terduga hampir selalu terjadi: produk tertentu habis, aksesoris rusak, klien tiba-tiba alergi terhadap produk tertentu, atau jadwal bergeser drastis. *Makeup artist* profesional tidak hanya siap secara teknis menghadapi situasi ini mereka juga mampu mengelolanya tanpa menularkan kepanikan kepada klien. Kemampuan mengendalikan situasi kerja dan menjaga kenyamanan klien menjadi bagian dari profesionalitas pelayanan dalam jasa tata rias pengantin (Kartika, Widjajanti, & Atmanto, 2025).

Dampak Kompetensi Kolaboratif terhadap Kualitas Pelayanan Tata Rias Pengantin

Dampak kompetensi kolaboratif terhadap kualitas pelayanan bersifat multidimensi ia tidak hanya menyentuh aspek operasional seperti efisiensi waktu, tetapi juga dimensi strategis seperti reputasi brand, loyalitas klien, dan posisi kompetitif di pasar jasa *bridal makeup* yang semakin padat.

1. Dampak terhadap Kualitas Teknis dan Efisiensi Operasional

Pada level operasional, kolaborasi yang efektif secara langsung meningkatkan kualitas teknis hasil riasan. *Makeup artist* yang tidak terbebani tanggung jawab logistik dapat mengalokasikan konsentrasi penuh pada detail riasan, seperti ketepatan garis mata, kehalusan blending, dan ketepatan pemilihan warna sesuai *tone* kulit serta konsep busana. Kerja sama tim yang baik terbukti mampu

meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas kerja dalam industri jasa yang membutuhkan koordinasi tinggi antar tim (Paat, Dotulong, & Pandowo, 2023).

Di sisi efisiensi, pembagian tugas yang jelas dan komunikasi kerja yang efektif memungkinkan proses pelayanan berlangsung lebih cepat tanpa menurunkan kualitas hasil kerja. Efektivitas kerja yang didukung oleh koordinasi dan kolaborasi tim juga berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas kerja dan efisiensi operasional pelayanan kepada konsumen (Rosid, Wanta, & Hidayaty, 2024).

2. Dampak terhadap Kepuasan dan Loyalitas Klien

Kepuasan klien dalam layanan bridal makeup ditentukan oleh dua dimensi yang tidak dapat dipisahkan, yaitu kepuasan teknis (kualitas hasil riasan akhir) dan kepuasan proses (pengalaman selama menjalani sesi pelayanan). Ketidakpuasan klien tidak hanya disebabkan oleh hasil akhir riasan, tetapi juga kualitas pelayanan, kenyamanan suasana, komunikasi, serta koordinasi tim selama proses pelayanan berlangsung. Hal tersebut menunjukkan bahwa kolaborasi tim yang harmonis dan pelayanan yang profesional merupakan bagian penting dalam menciptakan kepuasan konsumen pada jasa tata rias pengantin (Kartika, Widjajanti, & Atmanto, 2025).

Lebih jauh, kepuasan klien yang tinggi berdampak langsung pada repeat order dan referral. Klien yang merasa puas secara holistik cenderung menggunakan kembali jasa *makeup artist* yang sama untuk acara-acara keluarga berikutnya, seperti ulang tahun pernikahan, wisuda, dan acara lainnya, serta aktif merekomendasikannya kepada orang-orang terdekat. Kepuasan pelanggan juga berpengaruh terhadap *repeat order* pada jasa *makeup artist* sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan (Romadhoni & Nugroho, 2025).

3. Dampak terhadap Branding dan Reputasi Profesional

Dalam jangka panjang, konsistensi dalam kolaborasi kerja yang profesional dapat membangun identitas *brand* yang kuat. *Makeup artist* yang dikenal tidak hanya karena hasil riasannya, tetapi juga karena pelayanan tim yang ramah, terorganisasi, dan profesional akan lebih mudah membangun reputasi positif di mata konsumen. Kualitas pelayanan yang konsisten berpengaruh terhadap pembentukan reputasi dan loyalitas pelanggan sehingga menjadi keunggulan kompetitif bagi bisnis jasa (Kurniawan, Prihatini, & Wijayanto, 2024).

Selain itu, kompetensi kolaboratif yang tinggi membuka peluang untuk mengembangkan kapasitas bisnis. Tim yang solid memungkinkan *makeup artist* untuk menerima lebih dari satu *booking* pada hari yang sama (dengan mendelegasikan beberapa tugas kepada asisten yang kompeten), memperluas jangkauan layanan, dan bahkan mengembangkan sistem pelatihan internal yang mempercepat *onboarding* asisten baru. Ini menjadikan kompetensi kolaboratif bukan sekadar aset operasional, melainkan fondasi pengembangan bisnis jasa tata kecantikan yang berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menghasilkan tiga temuan utama yang saling mengokohkan satu sama lain. Pertama, kompetensi kolaboratif antara *makeup artist* dan asisten dalam pelaksanaan tata rias pengantin bersifat multidimensi, mencakup komunikasi interpersonal (verbal dan nonverbal), koordinasi ritme kerja, pembagian tugas adaptif, manajemen emosi klien, dan adaptasi situasional. Dimensi-dimensi ini bekerja secara sinergis dan tidak dapat direduksi menjadi sekadar pembagian peran teknis semata.

Faktor dominan yang paling berpengaruh terhadap kualitas kolaborasi adalah komunikasi interpersonal dan kepercayaan interpersonal. Keduanya merupakan prasyarat bagi terbentuknya *shared mental model* dalam tim, yang memungkinkan koordinasi kerja berlangsung secara cepat dan akurat bahkan dalam kondisi tekanan waktu ekstrem yang menjadi karakteristik khas layanan *bridal makeup*. Sebaliknya, hambatan dominan yang paling merusak adalah miskomunikasi dan tekanan waktu yang tidak terkelola, yang terbukti dapat meningkatkan tingkat kesalahan teknis secara signifikan dan menurunkan kualitas pengalaman klien secara keseluruhan.

Implikasi utama penelitian ini beroperasi pada dua level. Pada level praktis, temuan ini menggarisbawahi urgensi pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) kolaborasi dalam layanan *bridal makeup*, serta pentingnya program pelatihan yang tidak hanya berfokus pada kompetensi teknis merias, tetapi juga pada pengembangan kecakapan komunikasi, manajemen stres kerja, dan etika pelayanan profesional. Pada level akademis, penelitian ini memperluas cakupan kajian tata kecantikan ke dimensi yang selama ini terabaikan yakni dinamika sosial dan kolaboratif dalam tim kerja *bridal* dan membuka ruang untuk penelitian lanjutan berbasis data lapangan yang lebih mendalam, termasuk studi komparatif antar wilayah, kajian longitudinal terhadap perkembangan kompetensi tim, serta pengembangan instrumen pengukuran kompetensi kolaboratif yang spesifik untuk industri tata kecantikan Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Farasi, S. N., & Anshori, M. I. (2024). Teamship competence. *Nomico Journal*, 2(1). <https://doi.org/10.62872/5gmmw812>
- [2] Kartika, M., Widjajanti, S., & Atmanto, D. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa tata rias pengantin Jawa “Solo Basahan” (studi kasus di Kota DKI Jakarta). *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(1), 1788–1795. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.1825>
- [3] Kurniawan, R., Prihatini, A. E., & Wijayanto, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan corporate social responsibility terhadap reputasi perusahaan (studi pada UMKM Rumah BUMN pengguna BRI di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(4), 1081–1091. <https://doi.org/10.14710/jiab.2024.44416>
- [4] Mathieu, J. E., Heffner, T. S., Goodwin, G. F., Salas, E., & Cannon-Bowers, J. A. (2000). The influence of shared mental models on team process and performance. *Journal of Applied Psychology*, 85(2), 273–283. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.2.273>
- [5] Mayo, A. T., Woolley, A. W., John, L., March, C., Witchel, S., & Nowalk, A. (2025). Coordination in dynamic teams: Investigating a learning–productivity trade-off. *Organization Science*, 36(2), 967–992. <https://doi.org/10.1287/orsc.2022.16729>

- [6] Paat, P. F., Dotulong, L. O. H., & Pandowo, M. H. C. (2023). Pengaruh kerjasama tim dan komunikasi terhadap efektivitas kerja karyawan pada Tridjaya Motor Paal 2 Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(4). <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.51564>
- [7] Patton, M. Q. (1999). Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis. *Health Services Research*, 34(5), 1189–1208.
- [8] Romadhoni, N. A., & Nugroho, M. (2025). Pengaruh strategi digital marketing Instagram, brand awareness terhadap repeat order jasa MUA, kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *eCo-Fin*, 7(3), 1563–1580. <https://doi.org/10.32877/ef.v7i3.2990>
- [9] Rosid, M. C., Wanta, W., & Hidayaty, D. E. (2024). Pengaruh lingkungan kerja dan kerja sama tim terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Yangtze Optical Fibre Indonesia. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 7(4). <https://doi.org/10.31539/costing.v7i4.10152>
- [10] Sanmas, M., Qadir, A., Nahria, N., & Laili, I. (2024). The role of interpersonal communication in enhancing teamwork effectiveness in the digital era. *LITERATUS*, 5(2). <https://doi.org/10.37010/lit.v5i2.1503>
- [11] Serrat, O. (2017). Building trust in the workplace. In *Knowledge solutions* (pp. 903–909). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-10-0983-9_102
- [12] Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- [13] Lilipaly, N. E. (2023, October 13). *Intip potensi cuan industri kecantikan RI*. Okezone Economy.
- [14] Damayanti, A. (2023, December 14). *Kontribusi industri kecantikan tembus Rp 16 T, Zulhas mau UMKM kuasai pasar*. detikFinance. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-7089339/kontribusi-industri-kecantikan-tembus-rp-16-t-zulhas-mau-umkm-kuasai-pasar>