

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Karier Aliya *Makeup Artist* di Bandar Lampung dalam Menjalankan Usaha di Bidang Jasa *Makeup*

Gusti yana

UIN Raden Intan Lampung,
Bandar Lampung

Annisa Maydiyanti

UIN Raden Intan Lampung,
Bandar Lampung

Komala Zurni

UIN Raden Intan Lampung,
Bandar Lampung

Sazkia Putri Salsabilla

UIN Raden Intan Lampung,
Bandar Lampung

Article Info

Article history:

Received: February 23, 2024

Revised: September 11, 2024

Accepted: September 12, 2024

Keywords:

Strategi

Faktor Kesuksesan

Makeup

Abstract

Banyaknya perusahaan jasa rias di Bandar Lampung meningkatkan persaingan, membuat banyak *makeup artist* (MUA) pemula kebingungan tentang langkah yang harus diambil agar jasa mereka terlihat oleh pelanggan dan bertahan dalam bisnis. Penelitian ini bertujuan mencari faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan Aliya *MakeUp Artist* dalam mengelola usahanya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan Aliya *MakeUp Artist* dipengaruhi oleh beberapa faktor: 1) kecintaannya pada tata rias, 2) gaya rias khas yang membedakannya, 3) profesionalisme dan integritas, 4) terus mengembangkan keterampilan, 5) mengikuti tren *makeup* terbaru, 6) selalu memperbarui portofolio dan menguasai pemasaran online, 7) sikap baik, 8) niat tulus dan percaya diri, serta 9) mental yang kuat, sabar, dan gigih.

To cite this article: Gustiyana, Maydiyanti, A., Zurni, K., & Salsabilla, S. (2024). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Karier Aliya *Makeup Artist* di Bandar Lampung dalam Menjalankan Usaha di Bidang Jasa *Makeup*. *Forecasting : Jurnal Ekonomi dan Perencanaan Pembangunan*, 1(1), 23-33

INTRODUCTION

Saat ini, perkembangan bisnis juga berkembang pesat di sektor jasa. Pertumbuhan bisnis jasa tidak terlepas dari kebutuhan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Salah satu bisnis yang banyak diminati saat ini adalah bisnis jasa *makeup*. Menurut Kusantati (2008:452), tata rias adalah seni memperindah wajah dengan tujuan mempercantik penampilan. Riasan modern tidak hanya ditujukan untuk membuat orang terlihat cantik, tetapi dikembangkan berdasarkan berbagai kebutuhan sesuai dengan kondisi dan situasi di mana *make-up* diperlukan. Tujuan tata rias modern antara lain mengoreksi ketidaksempurnaan wajah, mengikuti mode dan tren, memenuhi kebutuhan khusus seperti tata rias panggung dan karakter, serta tujuan artistik. Meningkatnya kebutuhan masyarakat untuk tampil cantik dan menarik, baik sebagai kebutuhan pekerjaan maupun sebagai gaya hidup, membuka peluang untuk membangun bisnis di bidang jasa kosmetik. Hal ini memunculkan profesi yang dikenal sebagai penata rias (Muthi'ah dkk, 2017:336).

Dulu, pekerjaan tata rias atau sekarang lebih dikenal *makeup artist* (MUA) sering dipandang sebelah mata. Profesi tersebut sering didiskriminasi dan dianggap tidak memiliki reputasi (Fikri, 2019). Namun seiring berkembangnya dunia digital, banyak bermunculan konten video tutorial *makeup* di YouTube dan media sosial lainnya, sehingga membangkitkan minat orang-orang yang berkarir di bidang jasa *makeup*. Kesaksian penata rias profesional Iyan Zuliya di Wedding Fashion Festival 2019 di Metro Indah Mall Bandung menegaskan hal tersebut. Iyak Zurya menjelaskan,

kehadiran media digital telah memicu ketertarikan masyarakat terhadap dunia tata rias. Oleh karena itu, workshop offline skill dan banyaknya peminat *makeup* sekarang ini, seperti yang terlihat pada Wedding Fashion Festival 2019, dengan lebih dari 400 peserta, kebanyakan anak muda (Yustiani, 2019).

Masyarakat saat ini menyadari bahwa pendidikan MUA tidak hanya lahir dari kebutuhan akan kosmetik yang terus berkembang dan tidak tergerus oleh perjalanan waktu, tetapi juga sebagai sarana menyalurkan hobi dan kegemaran seseorang ke dunia seni dan kecantikan. Kelihatannya. Selain itu, kemudahan menjadi MUA freelance juga didukung oleh beberapa faktor, antara lain: (1) Konsumen tidak peduli dengan latar belakang pendidikan MUA. (2) Ada banyak merek kosmetik lokal, harga dan kualitasnya bagus, dan investasi modal bisa ditekan. (3) Tidak ada resiko dalam menyewa tempat usaha. (4) Mudah dan gratis untuk beriklan melalui Instagram. (5) Perbarui pengetahuan *makeup* Anda dengan mudah dengan menonton tutorial gratis di YouTube (Mijiati et al., 2020: 213). Diperkirakan sekitar 6.000 MUA menawarkan jasa *makeup* di Instagram pada tahun 2016 (survei Hello Beauty dikutip dalam Iskandar 2018). Dan pada tahun 2021, akan ada sekitar lebih dari 10.000 yang menyediakan jasa kecantikan, termasuk jasa *makeup*, di 35 kota di Indonesia (Hello Beauty, 2021).

Bisnis jasa *makeup* Indonesia membludak bak jamur seiring tumbuhnya antusiasme masyarakat untuk berkarir seiring MUA. Hal ini menyebabkan semakin ketatnya persaingan para pelaku ekonomi di sektor ini. Pada saat ini, MUA perlu berpikir lebih kreatif dan inovatif untuk mengajak konsumen agar mau menggunakan jasa mereka agar bisnis *makeup service* mereka tetap eksis dan mampu bersaing dengan penata rias atau MUA lainnya. Namun, dalam proses membangun karir di bidang jasa rias, banyak *makeup artist* yang masih bertanya-tanya tentang apa yang harus mereka cari agar jasa rias mereka dapat menarik perhatian konsumen, dan apa yang harus mereka lakukan dalam persaingan industri rias yang semakin kompetitif.

Berdasarkan penelitian Mujiat et al. (2020: 213), mengamati 247 anggota grup Whatsapp MUA, banyak calon MUA yang mengeluhkan kurangnya riasan wajah. Ketika memulai bisnis sendiri, ada banyak faktor yang menentukan keberhasilan atau kegagalan bisnis. Penelitian Sutyono yang dikutip Nursalina (2018:18) menunjukkan bahwa inovasi dan risiko merupakan faktor penentu keberhasilan bisnis. Penelitian yang dilakukan Murphy dalam sumber yang sama menunjukkan bahwa kesuksesan bisnis bisa diraih melalui (1) kerja keras (tidak menyerah); (2) keterlibatan; (3) komitmen terhadap pelayanan dan kualitas (profesionalisme dan kejujuran). Selain itu, penelitian Luch berpendapat bahwa faktor penentu keberhasilan dalam usaha juga dipengaruhi oleh beberapa kemampuan usaha yang tercermin dalam (1) pengetahuan; (2) sikap; (3) keterampilan kewirausahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan Nursalina (2018) menunjukkan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan usaha yaitu (1) minat untuk berwirausaha; (2) koneksi atau jaringan dengan ; (3) merek; (4) promosi. Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang secara umum mempengaruhi keberhasilan dalam usaha yaitu (1) pengetahuan, (2) sikap, (3) skill/kemampuan; (4) minat/hasrat; (5) inovasi, (6) kerja keras, (7) profesionalisme dan kejujuran dalam memberikan pelayanan dan kualitas;l, (8) promosi. Di dunia yang serba modern seperti saat ini, membangun bisnis jasa tata rias tidak hanya bergantung pada kualitas riasan yang dihasilkan, tetapi juga faktor lain seperti kepribadian, sifat, dan keterampilan pemasaran (Mutia Wella, 2020).

Berangkat dari pemikiran tersebut, peneliti mendapatkan ide untuk mengkaji faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kesuksesan karir *makeup artist* Ariya dalam menjalankan usahanya di bidang jasa tata rias atau *makeup* di Bandar Lampung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan usaha di bidang jasa tata rias di Bandar Lampung bagi Ariya Makeup Artists. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi pendokumentasian sumber data berdasarkan observasi, wawancara, dan pengalaman pribadi karir *makeup artist* Arya yang diwawancarai di Bandar Lampung.

METHOD

Penelitian ini memakai jenis penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti mempelajari jenis penelitian ini dengan tujuan untuk menjelaskan faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kesuksesan karir *makeup artist* aliyah dalam menjalankan usaha jasa *makeup* di Bandar Lampung. Menurut hasil penelitian John W. Creswell, (Patilima, 2010), penelitian kualitatif dirumuskan secara lisan, dilaporkan secara rinci tentang bagaimana informasi dilihat, dan dikumpulkan bersama untuk membentuk gambaran yang komprehensif masalah yang konsisten dengan latar belakang ilmiah.

Deskriptif, di sisi lain, adalah cara mempelajari kondisi sekelompok manusia. objek, urutan situasi, sistem pemikiran atau kelas Peristiwa dalam waktu sekarang. Ini mencakup upaya untuk mendeskripsikan. merekam, menganalisis dan menafsirkan situasi saat ini. Karena data yang dikumpulkan yaitu berupa gambar dan huruf. kami tidak terpaku pada angka (Sugyono, 2017). Objek penelitian yang dianalisis dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan karir penata rias Ariya di Bandar Lampung dalam melakukan usaha atau usaha jasa rias. Subyek penelitiannya adalah karir Alija, seorang penata rias asal Bandar Lampung.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi. wawancara dan dokumentasi dengan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder Sumber data primer penelitian ini diperoleh dengan cara mewawancarai Ariya, seorang make up artist yang berdomisili di Bandar Lampung yang memenuhi kriteria tertentu. Namun sumber data sekunder diperoleh dengan cara meneliti literatur, buku, majalah, surat kabar dan arsip dokumenter yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Teknik analisis data penelitian kualitatif digunakan dalam analisis data penelitian ini. Proses analisis meliputi pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data. dan kesimpulan.

RESULTS AND DISCUSSION

Dalam menjalankan bisnis jasa *makeup* tentunya tidaklah mudah, apalagi profesi MUA semakin populer di kalangan milenial beberapa tahun terakhir (Chairul Fikri, 2019). Karena persaingan yang ketat, MUA harus kreatif dalam menjalankan bisnis jasa riasnya. Namun, persaingan yang semakin banyak dalam usaha ini membuat banyak MUA yang baru terjun pada bisnis ini bingung bagaimana untuk membangun bisnis jasa rias yang akan menarik banyak konsumen. Berdasarkan kajian literatur pada bab pendahuluan dan data wawancara dengan Aliya Makeup Artist Career di Bandar Lampung, faktor keberhasilan MUA yang eksis dalam melaksanakan bisnisnya di bidang jasa rias di Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Merupakan Passion-nya Makeup

Berdasarkan penelitian (Merieska, 2017), dinamika passion penting dalam tiga bidang kegiatan wirausaha: (1) penciptaan atau pembuatan dan pengembangan produk, (2) pembentukan perusahaan, dan (3) pengembangan bisnis. Gairah adalah keinginan kuat untuk suatu aktivitas yang dinikmati seseorang dengan mencurahkan waktu dan energinya. Seseorang akan mengembangkan hasrat untuk beraktivitas dan menginternalisasinya sebagai bagian dari identitasnya (Vallerand dan Houlford dalam Nurjannah, 2018). Banyak aktivitas bisa berupa nafsu harmonis atau nafsu kompulsif. Misalnya, banyak jenis pekerjaan yang mengandung unsur daya tarik. Suatu pekerjaan dapat menjadi passion jika minat terhadap pekerjaan tersebut bertahan lama, kuat, dan dianggap penting oleh individu (Monica dan Prasetya, 2015).

MUA yang eksis di Indonesia juga merasakan hal yang sama dalam soal *makeup*. Saya pikir itu menyenangkan untuk merias wajah berkali-kali, dan saya mempunyai hubungan yang erat dengan hal-hal yang berkaitan dengan tata rias. Di acara "The Makeup Show Va Makeup Artist" yang digelar pada tanggal 14 Maret 2020, Vannie Adelina, seorang MUA yang berasal dari Jakarta, menjelaskan dirinya memulai bisnis jasa rias karena awalnya memiliki hobi merias bagian bawah. Ketika Anda melakukan sesuatu sebagai hobi, Anda merasa senang melakukannya. Pernyataan tersebut juga didukung oleh MUA Jakarta Arsyaf Nafisa yang mengunggah di YouTube pada 23 Juli 2018, "Kisah

Perjalanan Saya Menjadi Makeup Artist (Pemula, Sekolah, Suka Duka, Nasihat). Video dirinya diunggah berjudul, . Arsyah sudah tertarik dengan keindahan dunia sejak kecil. Riasan adalah sesuatu yang sangat dia sukai dan sukai, jadi tidak ada kesulitan selama menjadi MUA. Oleh karena itu, mengamalkan profesi MUA tidaklah sulit karena dilakukan dengan suka cita dan suka cita.

Menurut (M. Taufiq Amir, 2012), ada lima aspek yang membentuk nafsu. Koneksi yang bermakna, dorongan batin, keterlibatan, kegembiraan, dan rasa energi (vitalitas subjek). Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa passion itu penting dalam membangun bisnis. Memulai bisnis dengan semangat membuat menjalankannya menjadi lebih menyenangkan dan mudah sebab termasuk aktivitas yang di senangi.

2. Makeup punya Ciri Khas Tersendiri yang Membuatnya Berbeda dengan Makeup MUA Lain

Menurut (Mutia Wella ,2020), membangun bisnis jasa merias wajah sekarang ini tidak bisa hanya bergantung pada kualitas makeup yang dihasilkan,akan tetapi juga mencakup faktor lain seperti karakteristik. Setiap MUA di Indonesia memiliki teknik merias yang berbeda-beda. Perbedaan dalam teknik merias yang berbeda-beda. Perbedaan dalam teknik make up dapat menyebabkan perbedaan hasil make up antara satu MUA dengan MUA lainnya. Ini menciptakan pengenalan yang mewakili merek dagang MUA, sehingga memudahkan publik untuk mengenali karya mereka.

Ryan Ogilvy, MUA yang berasal dari Jakarta, menjelaskan bahwa MUA harus memiliki identitasnya sendiri. MUA perlu memahami bagaimana riasan yang mereka inginkan (wawancara dengan NOVA, 5 Maret 2019). Menurut Airen Aldriana, MUA asal Bandung, hanya Anda yang bisa mengenali gaya dan kepribadian riasan Anda. Setiap orang harus mencari kualitasnya sendiri, karena hanya dia sendiri yang mengetahui jangkauan kemampuan yang ditetapkan dalam Konstitusi. Caranya adalah terus berlatih merias wajah untuk menciptakan sesuatu hal yang unik yang belum oleh orang lain punya (wawancara di acara Hello Beauty, 4 Desember 2018).

Menurut Dini Nurdiani, MUA asal Jakarta, cara lain untuk menemukan gaya make up yang cocok untuk setiap karakter adalah dengan mengetahui siapa favorit masing-masing MUA. Hal ini memungkinkan untuk memprediksi gaya riasan mana yang sesuai dengan karakteristik setiap orang (Wawancara saluran Yepo pada 18 Juli 2019).

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa penting bagi MUA untuk memiliki karakteristik yang membedakannya dengan MUA lainnya. Karena ciri khas MUA dan make-up lainnya berbeda, Anda dapat dengan mudah mengenali dan mengingat hasil make-up MUA hanya dengan melihat gaya make-up tanpa perlu mengkonfirmasi nama MUA. Hal ini juga memudahkan pelanggan untuk memilih jasa makeup MUA yang sesuai dengan selera. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Erfiana, 2017) yang menunjukkan bahwa atribut toko berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen..

3. Profesional dan Totalitas

Berdasarkan temuan penelitian (Nursalina, 2018), keberhasilan bisnis bisa dicapai dengan satu atau lain cara melalui komitmen terhadap layanan dan kualitas (profesional dan inklusif). Menurut (Ikbal dkk., 2019) Profesionalisme berarti kredibilitas dan keahlian untuk melaksanakan tugas dengan kualitas, ketepatan waktu, ketekunan, dan prosedur yang mudah diikuti dan dipahami oleh klien. Konsep entitas kerja oleh W. B. Schauferi dan Agustiana oleh (Bakker, 2020) merupakan inti dari motivasi dan pemikiran positif terkait pekerjaan, yang ditanda'i dengan dedikasi, dan semangat. Dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan profesionalisme dan pekerjaan secara keseluruhan meliputi kehandalan, keahlian, motivasi, kualitas tinggi, ketepatan waktu, ketekunan, semangat dan sikap positif dalam melaksanakan pekerjaan dengan penuh dedikasi.

Profesionalisme dan pendekatan holistik dalam bekerja sangat penting saat menjalankan profesi, sekalipun Anda seorang MUA. Sikap profesional MUA sangat penting karena kami selalu bertemu customer dengan kepribadian dan kondisi yang berbeda yang dapat memberikan pengaruh

terhadap suasana MUA. Oleh sebab itu, MUA harus mampu menjaga mood yang baik dan bertindak secara profesional guna memaksimalkan efektifitas tata rias dan memenuhi ekspektasi klien.

Hasil wawancara dengan NOVA pada tanggal 5 Maret 2019, Bapak Ryan Ogilvy, MUA di Jakarta mengatakan bahwa saat memperkenalkan klien, meskipun klien yang diperkenalkan sedang bad mood, hal itu mempengaruhi mood MUA. Ini dapat mempengaruhi proses dan hasil riasan. Ifan Rivaldi, MUA di Jakarta, juga mengatakan, saat menjodohkan customer, penting untuk membicarakan keinginan mereka terlebih dahulu. Kecantikan seseorang memancarkan kebahagiaan, sehingga MUA perlu mengetahui apakah kliennya menginginkan tampilan yang romantis atau tampilan yang glamor. Oleh karena itu, penting untuk menjaga pelanggan dalam suasana hati yang baik. Agar pelanggan senang, MUA bisa membangun chemistry dengan mereka. Menurut Buba Alfian, MUA di Jakarta, cara membangun rapport antar customer adalah dengan mengajak mereka wawancara dan berkenalan.

Ibu Arie Khayz, MUA di Jakarta, senada menjelaskan bahwa membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan merupakan hal penting yang harus dicapai oleh MUA. MUA harus bisa membuat pelanggan merasa nyaman. Jika Anda merasa lebih baik, riasan Anda akan terlihat lebih baik. Selain kimia konstruksi, MUA juga harus memenuhi persyaratan klien. MUA Barry Ritonga yang berbasis di Jakarta mengatakan MUA perlu berhati-hati saat berbicara dengan pelanggan tentang jenis riasan yang mereka inginkan. Hal ini dikarenakan setiap pelanggan memiliki preferensi makeup yang tidak sama. Sehingga, MUA harus mengikuti keinginan klien dan menghilangkan banyak kejutan (pelanggan tidak puas dengan hasil dari make up) (Wawancara KapanLagiDotCom, 31 Mei 2017).

MUA juga membutuhkan sikap holistik untuk menjaga profesionalisme. MUA dari Jakarta Jan Christie menjelaskan cara bertahan dalam berbisnis di bidang jasa rias adalah dengan selalu menambahkan dan memupuk sikap keutuhan kedalam diri (Wawancara dengan Nadia Naufel, 2020) 26 Agustus). Danny Barka, MUA asal Jakarta, menambahkan bahwa makeup merupakan tanggungjawab besar bagi MUA. Wajah adalah hal pertama yang dilihat orang, maka sebagai MUA Anda harus tetap dalam kondisi prima agar pelanggan Anda dapat memakai kembali layanan makeup Anda (Wawancara KapanLagiDotCom, 18 Agustus 2020).

Dari sekian banyak pernyataan tadi, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme dan pendekatan holistik adalah elemen kunci yang harus dimiliki MUA. Profesionalisme dan kelengkapan Anda akan memberikan kesan yang baik dan kepercayaan penuh kepada pelanggan Anda, yang akan meningkatkan peluang mereka untuk kembali. Apalagi jika MUA bekerja secara profesional dan holistik, mereka mungkin mempunyai etos kerja yang tinggi dan kemauan berhenti yang rendah, sehingga sulit untuk tidak pernah berhenti ketika membangun bisnis (Cahill et al. Dalam Agustiana, 2019: 18).

4. Selalu Asah Skill Makeup dan Mencari Pengalaman

Menurut (Iskandar Muhiyi dan Sustanto , 2020), pengalaman dan keterampilan merupakan faktor yang mendukung keberhasilan dalam berwirausaha. Hal terpenting yang MUA yang eksis di Indonesia lakukan untuk mensukseskan bisnisnya di bidang jasa rias adalah terus meningkatkan keterampilan merias mereka agar semakin bertumbuh dan berkembang serta mendapatkan pengalaman sebanyak mungkin. Mereka telah menjadi MUA yang profesional dan berpengalaman, namun mereka selalu meningkatkan keterampilan merias mereka melalui latihan merias yang terus menerus.

Diunggah di kanal YouTube pada 4 Oktober 2018, Fauzia Hanum, MUA yang tinggal di Jakarta, sering memakai riasan dalam video bertajuk "Professional Confidence and Stories of a Makeup Artist!" Melatih tangan, membuat riasan meluncur lebih baik, dan hasilnya lebih halus dan lebih bersih. Dini Nurdiani, MUA Jakarta mengatakan hal senada. Jika ingin bekerja sebagai MUA, Anda perlu banyak berlatih tata rias. Karena latihan adalah kunci kesuksesan. Semakin banyak Anda berlatih, semakin baik keterampilan merias Anda (wawancara Yeppeo Channel, 18 Juli 2019).

Anda tidak hanya akan mengembangkan dan meningkatkan keterampilan tata rias Anda, jika serlalu melakukan latihan Anda juga akan mendapatkan pengalaman dalam merias wajah untuk berbagai bentuk dan kondisi wajah.

Dari hasil wawancara dengan Pak Ampa Suha, MUA dari Jakarta masih dalam tahap mencari pengalaman dan masih belum matang (MUA pemula), sehingga praktis tidak dihitung semuanya, saya jelaskan karena akan menjadi penting. Menjadi MUA tidak mungkin. Anda tidak perlu mengkhawatirkan tentang seberapa banyak Anda akan dibayar nanti, melainkan mencari pengalaman dan mengasah keterampilan merias terbaik Anda. Dari pernyataan ini, kita dapat menyimpulkan bahwa saat kita memperoleh pengalaman dan meningkatkan keterampilan merias wajah, kita akan lebih mampu mengidentifikasi teknik mana yang cocok untuk berbagai jenis kulit dan bentuk wajah untuk setiap klien. Ini akan semakin meningkatkan peluang Anda untuk sukses. Setelah make-up sukses, pelanggan dapat dengan percaya diri memutuskan untuk menggunakan layanan MUA.

5. Selalu Update Perkembangan Trend Makeup (Inovasi)

Berdasarkan temuan (Pertiwi, 2017), inovasi berdampak positif terhadap pertumbuhan penjualan perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi pengusaha untuk melihat inovasi sebagai peluang untuk mencapai tujuan bisnisnya. Dalam dunia kecantikan, tren make up semakin meningkat dari waktu ke waktu. Evolusi tren makeup ini menuntut MUA untuk tetap up to date dengan tren pasar makeup. Ilmu tata rias terus berkembang, maka sebaik apapun MUA, mereka perlu meningkatkan pengetahuan dan mempelajari tren tata rias terkini (Fauzihanummakeup, 2018). Anda dapat melakukannya dari mana saja untuk meningkatkan pengetahuan makeup Anda. Anda bisa melakukannya melalui tutorial YouTube atau belajar langsung dari MUA lain di kelas privat dan workshop. Dalam sebuah wawancara dengan Hello Beauty, Aylen Aldriana mengatakan bahwa dia harus berpikiran terbuka sebagai MUA saat ini. Jangan remehkan makeup itu hanya itu, itu saja. Mereka yang rela belajar di bawah senior dan junior MUA dan kurang gengsi. Karena di era sekarang, MUA muda cenderung memiliki pengetahuan yang lebih karena selalu update dan mampu menguasai teknologi terkini.

Nanaht Nadia, MUA asal Bandung, mengatakan senada bahwa meski sudah menjadi MUA yang hebat, ia masih perlu belajar dan meningkatkan kemampuannya agar lebih kompeten. Jika hasil riasan MUA dikenal dan digandrungi banyak orang, maka bisnis MUA bisa mengatasinya sendirinya. Oleh sebab itu, MUA tidak dapat merasakan makeup-nya yang terbaik, sehingga tidak perlu lagi belajar dengan siapa pun. MUA masih perlu untuk terus belajar, menambah pengetahuan, mengikuti trend terkini, dan selalu update. Hal ini penting untuk diingat karena jumlah profesi MUA terus bertambah setiap tahunnya dan tren makeup terus berkembang (Wawancara MUA Indonesia, 2 Maret 2021).

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa mengikuti perkembangan tren makeup menjadi pertimbangan penting MUA. Secara umum, konsumen lebih cenderung akan memilih MUA yang mengikuti tren makeup saat ini dibandingkan MUA yang selalu monoton dengan gaya makeup yang sama. Dengan memperbaharui pengetahuan mereka tentang bagaimana tren di pasar makeup berkembang, MUA dapat menciptakan peluang untuk berinovasi dan mengembangkan bisnis layanan makeup yang lebih beragam. Hal ini mendorong konsumen untuk memilih menggunakan layanan MUA.

6. Rajin Untuk selalu Update Portofolio dan Pintar Mengatur Strategi E-marketing

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nurgiyantoro, 2014), strategi periklanan media sosial berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen. Di era digital seperti saat ini, e-marketing atau pemasaran online digunakan dengan sangat cepat di kalangan bisnis besar dan kecil. Hal ini dikarenakan lebih banyaknya keunggulan pemasaran online dibandingkan dengan pemasaran offline, antara lain: (1) jangkauan internet 5 kilometer, sedangkan

pemasaran offline hanya 3 km; (2) pemasaran online lebih efektif; (3) waktu pemasaran online lebih cepat; (4) untuk biaya pada pemasaran online juga lebih murah (Zhang, Pauwels and Peng, 2019).

Perkembangan teknologi yang terus terjadi memaksa konsumen untuk beralih dari cara tradisional untuk menemukan MUA di salon rumah, yang kualitasnya tidak diketahui. Saat ini, klien lebih memilih untuk mencari MUA melalui portofolio dan sampel riasan yang mudah ditemukan di media sosial seperti Instagram (Casaló, Flavián, dan Ibáñez Sánchez, 2020). Karena itulah penting bagi MUA untuk selalu mengupdate portofolionya di akun sosial media usahanya. Dalam wawancara dengan KapanLagi.Com pada 31 Mei 2017, Dany Barca menyatakan bahwa membangun portofolio adalah salah satu kekuatan MUA untuk memamerkan riasan, keterampilan, dan fitur wajahnya.

Dengan terus membangun portofolio, seorang MUA dapat mengembangkan keterampilan meriasnya. Ira Makeup Henna yang berasal dari Aceh, MUA dari Aceh mengatakan hal yang sama dalam videonya "WAJIB TAHU!!! 5 poin penting untuk menjadi MUA yang sukses. Simak!!!" yang diunggah ke YouTube pada tanggal 27 Mei 2020. Ira mengatakan bahwa seorang MUA tidak perlu takut dengan kritik ketika memposting portofolio di Instagram. Komen dan masukan inilah yang membantu terciptanya karya MUA yang lebih baik. Jika MUA memiliki akun bisnis makeup, namun jarang mengunggah hasil riasan, pelanggan tidak akan tahu perkembangan hasil makeup MUA tersebut

Hampir semua MUA kini mengiklankan jasa makeup mereka melalui Instagram. Instagram telah berkembang dari platform sosial media yang digunakan hanya untuk tujuan sosial menjadi platform usaha (Jin dan Ryu 2020; Latiff dan Safiee 2015). Oleh karena itu, MUA harus memiliki pemahaman yang baik tentang strategi pemasaran online, khususnya di Instagram, supaya usaha makeup service mereka dapat berjalan lancar. Berikut adalah beberapa strategi pemasaran online yang digunakan oleh beberapa MUA ternama di Indonesia dalam bisnis jasa makeup, berdasarkan hasil wawancara.

- a. Selalu pertahankan akun sosial media seperti Instagram Anda "hidup".

Fauzia Hanum mengingatkan agar MUA selalu mengupdate akun Instagramnya. Tujuannya agar akun Instagram tetap aktif dan menarik bagi pengunjung. Hal ini bisa dilakukan dengan cara memposting atau mengupload kegiatan sehari-hari selama bekerja sebagai MUA atau membuat tutorial cara makeup (Fauziahannummakeup, 2018).

- b. Bangun portofolio dengan riasan berbeda.

Anpa Suha menjelaskan MUA harus memiliki kemampuan pemasaran yang baik. Bangun portofolio dengan riasan berbeda seperti riasan glamor, riasan Cina, riasan mata besar, riasan tradisional, riasan lembut, riasan menarik, dll. Dengan mendiversifikasi portofolio, MUA sepertinya tidak membatasi kliennya. Dengan variasi tersebut, klien dapat melihat bahwa MUA dapat membuat gambar komposit yang berbeda. Dengan demikian, semakin banyak peluang untuk memperoleh pelanggan dengan latar belakang dan keadaan yang berbeda (Wawancara SOSOK, 11-11-2017).

- c. Buat merek dan buat penawaran menarik.

Ira Makeup Henna Aceh menjelaskan bahwa MUA perlu membangun brand yang baik dan konsisten di media sosial. Keberadaan media sosial tidak boleh dianggap remeh, karena menurut pengalamannya, 90% omzetnya adalah pengaruh media sosial. Buatlah penawaran atau diskon menarik pada daftar harga produk make up yang Anda tawarkan agar masyarakat tertarik untuk menggunakan jasa make up ini (Ira Makeup Henna Aceh, 30.09.2020).

- d. Pengunggahan portofolio secara terus-menerus selama masa puncak di Instagram.

Tika Kusnaedi menjelaskan, MUA harus konsisten mengunggah portofolio sekaligus. Berdasarkan kajian (Hafidz dkk., 2017), interaksi terbanyak di Instagram adalah pada pukul 15.00. Oleh karena itu, sebaiknya MUA mengunggah gambar atau video pada waktu-waktu tersebut dengan tujuan untuk memaksimalkan jumlah penonton. Selain itu, penting juga untuk menyiapkan jadwal pengisian harian. Jika sebelumnya Anda memutuskan untuk

mengupload setiap hari, Anda harus mengupload setiap hari. Misal hari Kamis jangan upload, lalu minggu depan upload lagi hari Kamis. Hal ini membuat akun Instagram tersebut tidak konsisten dan kurang menarik dibandingkan dengan akun lainnya (wawancara Cerita Kuy, 29/08/2020).

e. Membuat judul yang menarik.

Tika Kusnaedi juga menambahkan, selain mengunggah portofolio Instagram pada waktu sibuk, MUA juga harus bisa memberi judul yang unik untuk setiap postingan. Judul bisa berupa lelucon atau tips make up untuk menarik perhatian orang yang melihat publikasi tersebut (wawancara Cerita Kuy, 29 Agustus 2020)..

Dari pertanyaan tersebut dapat disimpulkan bahwa di era serba digital saat ini, penting bagi MUA untuk terus mendirikan, mempertahankan dan mengembangkan pemasaran online melalui sosial media sebagai salah satu bentuk periklanan. Karena banyak orang membeli atau meminta layanan melalui platform online. Oleh karena itu kemungkinan mendapatkan pelanggan dari media sosial lebih tinggi.

7. Memiliki attitude yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian (Luchi Nursalina, 2018), faktor keberhasilan bisnis dipengaruhi oleh kemampuan usaha yang diwakilki oleh sikap. Dalam konteks ini, sikap mengacu pada kecenderungan untuk bertindak, berpikir, memandang, dan merasakan terhadap objek, gagasan, nilai dan situasi. Sikap bukanlah perilaku itu sendiri, melainkan sebuah kecenderungan untuk berperilaku dengan cara dalam kaitannya dengan objek sikap. Objek sikap dapat berupa objek, ide, tempat, orang, kelompok atau keadaan (Sobur, 2016). Misalnya pada faktor ketiga yang mengedepankan profesionalisme dan integritas, MUA selalu berinteraksi dengan klien yang memiliki kepribadian dan keadaan berbeda yang dapat mempengaruhi mood MUA. Namun, MUA harus menjaga sikap profesional dan sikap yang baik terhadap klien.

Ira Makeup Henna Aceh (2020) menjelaskan bahwa selain terus belajar merias, MUA juga perlu untuk memahami berbagai tipe orang. Seorang MUA harus memiliki attitude yang baik, tidak hanya mengandalkan kepandaian makeupnya saja. Jika ingin menjalankan bisnis makeup store dalam jangka panjang, MUA perlu terus belajar bagaimana cara berinteraksi dengan pelanggan yang mereka temui. Hal ini dikarenakan meskipun Anda memiliki reputasi yang baik sebagai MUA, bisnis Anda tidak akan bertahan lama jika tidak memiliki attitude yang baik. Salah satu alasan pelanggan ingin menggunakan jasa MUA bukan sekedar berdasarkan hasil makeup yang bagus, tetapi juga berdasarkan sikap MUA terhadap pelanggan.

8. Memiliki niat dan percaya diri

Menurut Deri et al.(2016:990), semakin kuat minat seseorang untuk berwirausaha maka semakin besar peluang untuk mencapai tujuan usahanya. Niat berwirausaha adalah keinginan, minat dan kemauan untuk bekerja keras, keinginan untuk memenuhi kebutuhan secara mandiri tanpa takut terhadap resiko yang ditimbulkan oleh kewirausahaan, dan keinginan untuk belajar dari kesalahan. Itu adalah keinginan (Santoso dan Oetomo, 2017).

Dengan niat wirausaha dan mengingat niat awal Anda saat membangun bisnis, Anda dapat mempertahankan bisnis Anda meskipun ada hambatan. Pak Dean, seorang MUA dari Jakarta menjelaskan bahwa niat membuat sesuatu seperti yang mereka inginkan karena kesuksesan merupakan kesempatan bagi semua orang (wawancara BdgReviewCh, 28 Februari 2017). MUA tidak hanya harus memiliki niat, tetapi mereka juga harus percaya diri dengan keterampilan merias mereka saat melayani pelanggan. Hal ini sejalan dengan (Mardiyatmo, 2004) dan (Tohar, 2007) yang menyatakan bahwa wirausahawan harus memiliki sikap percaya diri.

Banyak yang masih percaya bahwa keahlian merias seorang MUA bergantung pada merek riasan yang mereka gunakan. Semakin mahal merek yang Anda gunakan, semakin baik riasan Anda. Tapi ini

tidak benar. Karena kunci sukses hasil make up adalah skill dan kemampuan MUA melakukannya sendiri. Hal ini tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhi keberhasilan MUA yang menjalankan bisnis jasa makeup ternama di Indonesia, yaitu pelatihan keterampilan makeup. Agar keterampilan merias MUA meningkat dan berkembang, mereka perlu terus dilatih keterampilan merias. Dalam wawancara yang sama, Dean mengatakan MUA harus percaya pada tangan mereka, bukan merek makeup. Seperti kata Dean, "Keajaiban ada di tangan Anda, bukan merek Anda." MUA dapat meyakinkan klien untuk percaya pada keterampilan tangan mereka, bukan pada merek riasan yang mereka gunakan. Saya harus melakukannya. Oleh karena itu, kepercayaan diri MUA sangat penting untuk menjalankan bisnis jasa rias. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Tambunan (2018:159) yang menunjukkan bahwa kepercayaan diri berpengaruh terhadap kewirausahaan.

9. Memiliki Mental Baja, Sabar, dan Pantang Menyerah.

Tentunya setiap orang yang menjalankan bisnis di bidang jasa akan selalu menemui konsumen dengan karakteristik yang berbeda-beda. Kadang-kadang, beberapa konsumen memilih-milih keinginan mereka, tetapi yang lain cenderung "dapat diterima" daripada aneh.

Menurut Ryan Ogilvie, pelanggan bukanlah seorang raja ataupun ratu, mereka adalah pelanggan yang harus dipeluk. Jika Anda menemukan klien yang pilih-pilih, Anda harus menganggap ini normal dan mirip dengan PMS. Jangan khawatir tentang itu (wawancara oleh NOVA, 5 Maret 2019). Memang hak setiap konsumen untuk menuntut pelayanan yang terbaik. Namun, perbedaan sifat manusia mau tidak mau menyebabkan perbedaan perilaku dan perlakuan terhadap orang lain. Menurut penata rias Li Jin, salah satu alasan MUA menyerah adalah mereka gampang menyerah ketika dimarahi klien (Wawancara dengan Integrated Comm Workshop, 31 Agustus 2018). Oleh karena itu, MUA yang selalu berkecimpung di bidang jasa makeup untuk pelanggan, tentunya dituntut memiliki mental yang tangguh, ulet, dan pantang menyerah saat berinteraksi dengan pelanggan. MUA harus memiliki daya tempur yang tinggi agar tidak mudah dikalahkan. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan, sebagaimana penelitian (Nurafni, 2020) menunjukkan bahwa pantang menyerah berdampak positif terhadap kesuksesan bisnis..

10. Konsisten dan Tetap Rendah Hati.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Nurjannah, 2019), ketekunan, konsistensi, dan integritas merupakan faktor terpenting bagi keberhasilan usaha. Semua poin di atas tidak ada artinya tanpa konsistensi dalam menjalankan bisnis Anda. Ampa Suha menjelaskan bahwa kesuksesan sebagai MUA bisa diraih asalkan MUA menjaga konsistensi, kepercayaan dan usaha (Wawancara SOSOK, 11 November 2017).

Selain konsistensi, MUA harus menanamkan sikap rendah hati terhadap sesama MUA. Anda dapat melakukan ini dengan tidak menjelek-jelekkkan pencapaian MUA lainnya. Karena setiap MUA memiliki kesempatan untuk belajar dan terus berkembang. MUA tidak boleh merasa karyanya lebih unggul dari yang lain (makeup artist Li Jing, wawancara di Integrated Comm Workshop, 31 Agustus 2018). Hal ini sesuai dengan pendapat (Mujib Adhiwarman, 2018) tentang nilai-nilai etika bisnis, termasuk kerendahan hati. Etos bisnis yang rendah hati dapat dicapai dengan tidak mempromosikan produk Anda secara berlebihan, terutama membandingkannya dengan pesaing Anda melalui foto dan teks.

CONCLUSION AND RECOMENDATION

Conclusion

Membangun bisnis jasa makeup memang tidak mudah, apalagi saat ini profesi MUA semakin diminati oleh kaum milenial. Persaingan yang ketat memaksa MUA menghadapi tantangan dengan bijak untuk mengembangkan bisnis jasa riasnya. Untuk MUA baru, membangun bisnis layanan rias yang ramah konsumen bisa menjadi tugas yang menakutkan.

Berdasarkan penelitian, terdapat 10 faktor yang mempengaruhi keberhasilan MUA membangun bisnis jasa makeup di Indonesia. Yaitu: (1) make-up as passion; (2) Mencapai riasan khas yang membedakannya dari MUA lainnya. (3) profesional dan lengkap; (4) Terus tingkatkan keterampilan Anda dan dapatkan pengalaman. (5) Selalu ikuti evolusi tren makeup. (6) Secara proaktif memperbarui portofolio dan mengelola strategi pemasaran. (7) Memiliki sikap yang baik. (8) Jadilah disengaja dan percaya diri. (9) Memiliki semangat yang kuat, sabar, dan tidak mudah menyerah. (10) Konsisten dan tetap rendah hati.

Recomendation

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut.

- a. MUA baru dapat memanfaatkan kehadiran media sosial mereka, seperti Instagram dan YouTube, untuk mempromosikan bisnis layanan mereka. Tawarkan promosi menarik, adakan hadiah, dan ajak pengguna media sosial untuk mengikuti akun Anda.
- b. MUA pemula harus belajar dari pengalaman MUA tingkat lanjut yang sukses. Faktor-faktor tersebut dapat Anda terapkan untuk mengembangkan bisnis jasa makeup Anda.
- c. Diperlukan penelitian lebih lanjut, termasuk strategi pemasaran yang lebih luas dan mendalam terkait dengan promosi perusahaan jasa rias. Ini membantu MUA mengembangkan strategi akuisisi pelanggan yang lebih efektif.

Kami berharap dengan mengikuti saran-saran ini, MUA pemula dapat memperoleh wawasan dan pengetahuan yang lebih baik dalam membangun dan mempromosikan bisnis jasa makeup mereka..

REFERENCES

- Casaló, Luis V., Carlos Flavián, and Sergio IbáñezSánchez (2020). Be Creative, My Friend! Engaging Users on Instagram by ProJuska, J. M. (n.d.). Integrated Marketing Communication Advertising and Promotion in a Digital World.Moting Positive Emotions. *Journal of Business Research*, no. February: 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.02.014>.
- Deri, Erri Nugraha., dkk (2016). Niat Berwirausaha dikalangan Mahasiswa. *E-journal*, 5(2), 985-1013.
- Efika, Andi Nur. (2016). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keuksesan Bisnis R.M Ayam Bakar Wong Solo di Makassar. *Skripsi*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin.
- Erfiana, Chandra. (2017). Analisis Pengaruh Ciri Khas Rasa, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas PGRI Yogyakarta.
- Fikri, Chairul. (2019). Profesi Makeup Artist Kerap Diminati Generasi Milenial. <https://www.beritasatu.com/gayahidup/587879/profesi-makeup-artist-kian-diminatigenerasi-milenial>
- Hafidz, Irmasari, Alvin Rahman Kautsar, Tetha Valianta, and Nur Aini Rakhmawati. (2017). Teenstagram TimeFrame: A Visualization for Instagram Time Dataset from Teen Users (Case Study in Surabaya, Indonesia). *Procedia Computer Science* 124: 100– 107. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.135>
- Ikkal, Muhammad, dkk. (2019). Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparat terhadap Kualitas Kerja di Kantor Desa Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *E-journal*, 5(1), 16-31.
- Iskandar. (2018). Mudahnya Panggil Makeup Artist Profesional Lewat Aplikasi Ini. <https://m.liputan6.com/tekn/read/3801943/mudahnya-panggil-makeup-artist-profesional-lewat-aplikasi-ini>
- Iskandar, Keke Arnesia. (2020). Pengaruh Keterampilan Wirausaha dan Pengalaman Usaha terhadap Keberhasilan Kewirausahaan. *E-journal*, 21(1), 14- 20.
- Jin, S. Venus, and Ehri Ryu. (2020). I'll Buy What She's #wearing': The Roles of Envy toward and Parasocial Interaction with Influencers in Instagram CelebrityBased Brand Endorsement and

- Social Commerce. *Journal of Retailing and Consumer Services* 55: 102121. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102121>.
- Kusantati, Herni, dkk. (2008). *Tata Kecantikan Kulit Jilid 2*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Merieska, Petra. (2017). Passion Berwirausaha pada Pengusaha Muda. *E-journal*, 3(1), 13-24.
- Monica, P. (2011). Analisa Pengaruh Passion dan Worker Engagement terhadap Motivasi Kerja dan Potensi Individu (Studi Kasus: Pada PT. Asjaya Indosurya Securities). *E-journal*, 1-7.
- M Taufiq Amir. (2012). Passion, Engagement dan Thriving Saat Bekerja Memaksimalkan Potensi Individu
- Mujiati, Desy Wahyuningrum, dkk. (2020). Instagram: Integrated Marketing Communication (IMC) Sebagai Strategi Penjualan Bagi Makeup Artis (MUA). *Ejournal*, 4(2), 211-224.
- Mujib, Syaiful. (2018). Tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap Strategi Pemasaran Air Minum dalam Kemasan. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Muthi'ah, Waridah, dkk. (2017). Tinjauan Desain Beauty Case di Kalangan Makeup Artist Jakarta. *E-journal*, 4(3), 335-344.
- Nurafni, Andi. (2020). Pengaruh Kerja Keras, Sikap Pantang Menyerah, dan Tanggung Jawab terhadap Keberhasilan Usaha Pedagang di Pasar Tradisional Mode' Kecamatan Gantarang Kabupaten Bulukumba dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Skripsi*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin.
- Nurgiyantoro, Singgih. (2014). Pengaruh Strategi Promosi Melalui Social Media terhadap Keputusan Pembelian Garskin yang Dimediasi World of Mouth Marketing. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nurjahnah, Suchi. (2018). Passion dengan Komitmen Profesi. *Skripsi*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Nurjannah, Riha. (2019). Rahasia Kesuksesan Usaha. *Skripsi*. Semarang: Universitas Semarang.
- Nursalina. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Mikro Kecil Berbasis Ekonomi Kreatif di Kota Makassar. *Skripsi*. Makassar: Universitas Negeri Makassar.
- Patilima, Hamid. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Pertiwi, Dian Hana. (2017). Pengaruh Inovasi terhadap Kinerja Penjualan Pada Usaha Kecil Kerajinan Gerabah Kasongan Bantul. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Sobur, Alex. (2016). *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, Formaida. (2018). Pengaruh Percaya Diri dan Tekad yang Kuat terhadap Berwirausaha. *E-journal*, 8(2), 157-162.
- Wella, Mutia. (2020). Tips Rintis Karir Sebagai Makeup Artis Pemula Ala MUA Ikawati Fitri dari Ikea Makeover. <https://www.diadona.id/beauty/muaikawati-fitria-dari-ikea-makeover-bagi-tips-rintiskarir-sebagai-makeup-artist-pemula-2010087.html>
- Yustiani, Dini. (2019). Ini Alasan Kenapa Profesi MUA Makin Diburu Kaum Milenial di 2019. <https://www.beritabaik.id/read?editorialSlug=gayahidup&slug=1547458681911-ini-alasan-kenapaprofesi-mua-makin-diburu-kaum-milenial-di-2019>
- Zhang, Sha, Koen Pauwels, and Chenming Peng. (2019). ScienceDirect The Impact of Adding Online-to-Offl Ine Service Platform Channels on Firms ' Offline and Total Sales and Profits. *Journal of Interactive Marketing* 47: 115-28. <https://doi.org/10.1016/j.intmar.2019.03.001>.