

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang mempengaruhi keputusan customer dari produk kecantikan Wardah di Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah sampling sebanyak 100 sampel dengan nilai 1-5. Sample berisi 5 pertanyaan yang dibagikan kepada customer yang berbelanja di toko. Profil customer dibagikan berdasarkan status, umur, pendidikan, pekerjaan dan seberapa sering belanja produk Wardah di toko tersebut. Analisis variabel adalah kualitas produk, harga, dan citra merk.

Adapun hasil penelitian ini dapat disimpulkan faktor yang sangat mempengaruhi keputusan customer dalam pembelian kosmetik Wardah adalah kualitas produk dengan nilai skor rata-rata sebesar 433,8. Faktor yang kedua dengan nilai skor rata-rata 420,4 adalah variabel citra merk. Sedangkan variabel indikator harga dengan nilai skor rata-rata 406, disini peneliti dapat mengetahui faktor yang sangat mempengaruhi keputusan customer produk kecantikan Wardah di Banjarmasin.

Kata Kunci : Customer, Wardah, Pembelian

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the factors that influence the decisions of wardah cosmetics customers in Banjarmasin. The research method used in this research is the method of observation, interviews, questionnaires, and literature study using a Likert scale and the method of determining the sample used is a sampling of 100 samples with a value of 1-5. The sample contains 5 questions which are distributed to customers who shop at the store. Customer profiles are shared based on their status, age, education, occupation and how often they shop for Wardah products at the store. Variable analysis is product quality, price, and brand image.

As for the results of this study, it can be concluded that the factor that greatly influences customer decisions in purchasing Wardah cosmetics is product quality with an average score of 433.8. The second factor with an average score of 420.4 is the brand image variable. While the price indicator variable with an average score of 406, here researchers can find out the factors that greatly influence the decision of Wardah cosmetics customer in Banjarmasin.

Keyword : Customer, Wardah, Buying

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan peranan yang sangat penting dalam perusahaan, karena sumber daya manusia menyebabkan sumber daya yang lain dapat berfungsi. Faktor yang menjadi penentu maju atau mundurnya perusahaan. Karena tanpa adanya person yang menggerakkan dan merealisasikan sebuah rencana perusahaan maka sebesar apapun gedung, sebanyak apapun modal perusahaan dan seluas apapun jaringan yang dibina

akan percuma. Disamping itu sumber daya manusia juga dapat menciptakan efektivitas dan produktivitas perusahaan. Dengan maajemen sumber daya manusia yang baik maka apa yang menjadi tujuan dari suatu perusahaan dapat tercapai.

Suatu perusahaan dalam usaha yang dilakukan demi mencapai tujuannya akan menemukan berbagai permasalahan, yang didalamnya tidak hanya meliputi bahan baku , alat kerja/ mesin, modal dan lingkungan, akan tetapi ada

faktor lain yaitu person atau SDM yang mengelola faktor diluar person tersebut. Peranan dari SDM dalam mengelola faktor produksi lain sangat dibutuhkan, terutama SDM yang memiliki kualitas kinerja tinggi dan keterampilan yang sesuai dengan tupoksi kerjanya.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2002).

Ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai atau karyawan menurut Payaman J Simanjuntak (2005), pertama faktor individu, faktor individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Ada dua jenis faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi seseorang, yaitu kemampuan dan keterampilan kerja serta motivasi dan etos kerja.

Faktor kedua yaitu faktor dukungan organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi seperti pengorganisasian, fasilitas kerja, suasana lingkungan perusahaan, serta medan kerja. Maksud dari pengorganisasian ialah kejelasan bagi setiap orang tentang usaha yang perlu dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan tugas yang jelas.

Yang terakhir adalah dukungan manajemen, kemampuan dari manajemer atau atasan mempengaruhi kinerja perusahaan serta setiap orang di bawahnya, baik dengan menciptakan lingkungan yang aman dan harmonis, serta dukungan pengembangan kompetensi karyawan dan pengelolaan yang baik.

Penelitian ini dilakukan di PT. Paragon Technology and Innovation. Perusahaan bergerak di bidang produksi dan distribusi kosmetik, PT. Paragon Technology and Innovation memiliki kegiatan-kegiatan perseorangan dan kelompok dalam memberikan pelatihan dan pengembangan serta konsultasi di bidang perhotelan sejak tahun 2009 dimana persaingan industri perhotelan begitu ketat dengan masuknya beberapa hotel chain di Banjarmasin, pelaku hotel lokal tidak ketinggalan dengan perubahan yang harus dilakukan dan kami memberikan Analisa, Pelatihan, Pengembangan

serta Solusi agar pengusaha dapat bertahan bersaing serta meningkatkan produk dan jasanya dengan Berubah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari data responden berdasarkan jenis kelamin, maka jumlah responden terendah adalah responden perempuan yaitu sebanyak 20 orang atau 62,5%. Sedangkan jumlah responden tertinggi adalah responden laki-laki yaitu sebanyak 12 orang atau 37,5%. Sehingga disimpulkan sebagian besar responden adalah perempuan.

Dari data karakteristik responden berdasarkan umur, maka jumlah responden terendah adalah responden yang berumur 50 keatas dengan jumlah 0 orang atau 0%. Sedangkan jumlah responden tertinggi adalah responden yang berumur 20-30 tahun yang berjumlah 18 orang atau 56,25%. Sehingga disimpulkan bahwa sebagian besar responden berumur 20-30 tahun.

1) Etos Kerja berpengaruh terhadap KinerjaPT. Paragon Technology and Innovation

Hasil penelitian bahwa variabel Etos Kerja dengan nilai signifikansi sebesar 0,018 ($0,018 < 0,05$), dengan demikian Etos Kerja berpengaruh signifikan terhadap KinerjaPT. Paragon Technology and Innovation, maka penelitian ini belum berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh signifikan Etos Kerja Terhadap KinerjaPT. Paragon Technology and Innovation. Hasil uji tersebut di atas dimaknai bahwa upaya intervensi pada variabel etos kerja akan dapat memberikan efek lebih besar pada perbaikan kinerja karyawan PT. Paragon Technology and Innovation. Hasil variabel etos kerja karyawan PT. Paragon Technology and Innovation sangat cocok diterapkan untuk memprediksi variabel kinerja karyawan PT. Paragon Technology and Innovation

Artinya karyawan PT. Paragon Technology and Innovation yang memiliki etos kerja tinggi dapat dilihat dari aspek kerja keras. Kerja keras menjadi aspek yang mencerminkan bagaimana seseorang mengerjakan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan baik. Kerja keras akan meningkatkan

sebuah kinerja perusahaan. Etos kerja juga ditunjukkan dari sikap tanggung jawab karyawan PT. Paragon Technology and Innovation. Seorang karyawan PT. Paragon Technology and Innovation yang mengerjakan tanggung jawab tugasnya dengan sungguh-sungguh, maka hal ini menunjukkan kuatnya kesungguhan dan ketekunan mereka dalam bekerja, sehingga dapat meningkatkan kinerja

2) Kompetensi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja PT. Paragon Technology and Innovation

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kompetensi Kerja dengan nilai signifikansi sebesar 0,019 ($0,019 < 0,05$), dengan demikian Kompetensi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja PT. Paragon Technology and Innovation, maka penelitian ini belum berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh signifikan Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja PT. Paragon Technology and Innovation. Hasil uji tersebut di atas dimaknai bahwa upaya intervensi pada variabel Kompetensi Kerja akan dapat memberikan efek yang lebih besar pada perbaikan kinerja karyawan PT. Paragon Technology and Innovation. Hasil regresi variabel Kompetensi Kerja karyawan PT. Paragon Technology and Innovation sangat cocok diterapkan untuk memprediksi variabel kinerja karyawan PT. Paragon Technology and Innovation.

Hasil ini mengindikasikan bahwa naik turunnya kinerja karyawan mampu dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Semakin tinggi tingkat kompetensi yang dimiliki maka semakin baik kinerja yang dilakukan oleh karyawan tersebut. Melalui kompetensi yang baik dan memadai karyawan akan lebih menguasai dan mampu melaksanakan tugas yang diberikan. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kompetensi karyawan dalam penelitian ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman kerja yang dimiliki, pendidikan yang telah ditempuh, pengetahuan yang luas, dan keterampilan yang dimiliki.

Kompetensi merupakan hal yang mampu mencerminkan suatu standar yang ada di setiap tingkatan dalam suatu perusahaan. Sehingga dari

standar tersebut mampu mencapai tujuan dengan usaha efisien yang ditempuh.

Kompetensi secara umum yaitu kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan. Peningkatan kompetensi adalah strategi yang diarahkan untuk meningkatkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya secara efisien, efektif dan bertanggung jawab. Pegawai akan meningkatkan kinerja pegawainya apabila dia memiliki kompetensi tinggi, memiliki minat kerja tinggi dan yakin bahwa tujuannya akan tercapai.

PENUTUP

Kesimpulan

- 1) Etos Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja PT. Paragon Technology and Innovation. Hasil uji tersebut di atas dimaknai bahwa upaya intervensi pada variabel etos kerja akan dapat memberikan efek yang lebih besar pada perbaikan kinerja karyawan PT. Paragon Technology and Innovation
- 2) Kompetensi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja PT. Paragon Technology and Innovation. Hasil uji tersebut di atas dimaknai bahwa upaya intervensi pada variabel Kompetensi Kerja akan dapat memberikan efek yang lebih besar pada perbaikan kinerja karyawan PT. Paragon Technology and Innovation

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

- 1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa etos kerja dan kompetensi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, perlu meningkatkan kemampuan manajerial yaitu etos kerja, sehingga kinerja karyawan PT. Paragon Technology and Innovation mengalami peningkatan seiring dengan harapan pimpinan.
- 2) Pimpinan juga perlu menciptakan suasana dan kondisi yang mendukung peningkatan etos kerja, komitmen organisasional dan disiplin kerja. Selain itu pimpinan perlu mengupayakan penyediaan anggaran yang lebih dan membina karyawan PT. Paragon Technology and Innovation agar mampu meningkatkan kinerja

- 3) Bagi karyawan dalam hal kinerja sebaiknya, karyawan PT. Paragon Technology and Innovation harus terus meningkatkan kualitas kerjanya dengan baik dengan terus mengingatkan pelatihan, pengalaman kerja dan pendidikan.
- 4) Bagi perusahaan, berkaitan dengan kinerja karyawan hendaknya pihak perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan agar mereka memiliki pengalaman kejadian terus meningkat.

Yogyakarta : Salemba Empat

Mudrajad. Kuncoro. 2005. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Erlangga. Jakarta

Rivai. Veitzal.. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada.

Srimindarti. Ceacila. *Balanced Scorecard Sebagai Alternatif untuk Mengukur Kinerja*. (Jurnal: fokus ekonomi. 2004).

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Toto Tasmara. 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta : Gema Insani Press

Wibowo. M.. Musadieq. M. Al and Nurtjahjono. G. E. (2014) 'KEPUASAN KERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan PT . Telekomunikasi Indonesia Tbk . Kandatel Malang)'. Jurnal Administrasi Bisnis. 16(1). pp. 1– 9.

DAFTAR PUSTAKA

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2002. *Manajemen SDM Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Ana Retnoningsih dan Suharso. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang. Widya Karya

Anoraga. Panji. 2001. *Psikologi Kerja*. Rineka Cipta. Jakarta

Arikunto. Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Djaman Satori. 2007. *Profesi Keguruan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Ghozali. Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro

Gibson. James L., John M. Ivancevich, dan James H. Donnelly. 2003. *Organizations Behaviour. Structure and Process*. 8th ed. Boston: Richard D. Irwin Inc.

Hasibuan. Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta.

Ilyas. Y. 1999. *Kinerja: Teori Penilaian dan Penelitian*. Jakarta: FKM UI. IQ. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Mathis. dan Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi pertama. Cetakan Pertama.