

BAB 4

Riset Pasar dan Analisis Kebutuhan Konsumen

Oleh: Penulis

4.1 Pendahuluan dan Definisi Tujuan (*Research Objective*)

A. Latar Belakang Riset (*Research Background*)

Latar belakang riset berfungsi sebagai landasan dasar mengapa suatu penelitian pasar perlu dilakukan. Tahap ini berfokus pada identifikasi masalah (*problem identification*) atau penemuan peluang bisnis baru (*opportunity recognition*) di dalam pasar yang dinamis.

Menurut Kotler dan Keller (2021), riset pasar sering kali dipicu oleh adanya kesenjangan (*gap*) antara kinerja perusahaan saat ini dengan target yang diharapkan, atau adanya perubahan eksternal yang signifikan. Kesenjangan atau fenomena ini umumnya terbagi menjadi dua kategori utama:

1. **Identifikasi Masalah (*Problem Identification*):** Terjadi ketika perusahaan menghadapi gejala penurunan performa, seperti penurunan volume penjualan secara tiba-tiba, berkurangnya tingkat retensi pelanggan, atau kegagalan produk yang baru diluncurkan untuk bersaing di pasar. Riset dilakukan untuk mencari akar penyebab masalah tersebut, bukan hanya melihat gejalanya.
2. **Penemuan Peluang (*Opportunity Recognition*):** Terjadi ketika terdapat perubahan tren makro (teknologi, regulasi, sosial) yang membuka celah pasar baru. Misalnya, pergeseran gaya hidup digital yang menuntut layanan instan atau munculnya kesadaran lingkungan yang menciptakan pasar produk ramah lingkungan.

Dalam menyusun latar belakang, periset harus mengumpulkan data awal atau data sekunder makro untuk menunjukkan bahwa masalah atau peluang yang dihadapi bersifat nyata dan signifikan bagi keberlangsungan bisnis (Malhotra, 2020).

B. Penentuan Tujuan Utama Riset (*Research Objectives*)

Setelah masalah atau peluang berhasil diidentifikasi, langkah krusial berikutnya adalah menerjemahkannya ke dalam Tujuan Riset

(Research Objectives). Tujuan riset adalah pernyataan singkat dan jelas mengenai informasi apa saja yang ingin diperoleh melalui riset tersebut untuk menjawab masalah yang ada.

Menurut McDaniel dan Gates (2020), penentuan tujuan riset harus mengikuti kaidah SMART agar proses pengumpulan data tetap terarah:

- *Specific* (Spesifik): Menjelaskan dengan detail aspek apa yang ingin diukur (misalnya: "Mengukur tingkat kepuasan", bukan "Mengetahui tentang konsumen").
- *Measurable* (Dapat Diukur): Memiliki parameter kuantitatif atau kualitatif yang jelas (misalnya: meningkatkan akurasi preferensi hingga 90%).
- *Attainable* (Dapat Dicapai): Target pencarian data realistis untuk diperoleh dengan metode yang ada.
- *Relevant* (Relevan): Tujuan riset terhubung langsung dengan solusi masalah bisnis yang sedang dihadapi.
- *Time-bound* (Memiliki Batasan Waktu): Jelas kapan data tersebut dikumpulkan dan untuk periode keputusan kapan.

Secara umum, tujuan riset pasar dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis berdasarkan sifat pencarian informasinya (Aaker dkk., 2019):

1. Riset Eksploratif (*Exploratory*): Bertujuan untuk mengumpulkan informasi awal guna mendefinisikan masalah secara lebih tepat atau memunculkan hipotesis baru ketika wawasan mengenai topik tersebut masih sangat minim.
2. Riset Deskriptif (*Descriptive*): Bertujuan untuk menggambarkan karakteristik pasar atau fungsi pemasaran (misalnya, mendeskripsikan demografi konsumen potensial atau loyalitas terhadap merek tertentu).
3. Riset Kausal (*Causal*): Bertujuan untuk menguji hubungan sebab-akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya

(misalnya, apakah penurunan harga sebesar 10% akan meningkatkan volume penjualan sebesar 20%).

C. Ruang Lingkup Riset (*Research Scope*)

Ruang lingkup riset menetapkan batas-batas operasional di mana riset pasar akan dijalankan. Batasan ini penting untuk memastikan bahwa riset tetap fokus, efisien dari segi biaya, serta selesai tepat waktu. Pembatasan ruang lingkup ini umumnya mencakup empat dimensi utama (Hair dkk., 2021):

1. Batasan Wilayah (Geografis): Menentukan lokasi spesifik tempat pengambilan sampel data dilakukan (misalnya: skala nasional, regional provinsi tertentu, atau hanya area urban/pedesaan).
2. Batasan Industri/Sektor Pasar: Menetapkan batasan pada industri spesifik yang diteliti beserta ekosistem di dalamnya agar tidak meluas ke sektor lain yang tidak relevan.
3. Batasan Demografi Target: Menentukan karakteristik subjek yang akan diteliti secara spesifik, seperti rentang usia (misalnya: Generasi Z usia 18–25 tahun), tingkat pendapatan bulanan, tingkat pendidikan, atau status pekerjaan.
4. Batasan Lini Produk/Layanan: Membatasi fokus riset pada varian atau kategori produk tertentu yang sedang dikembangkan atau dievaluasi, bukan keseluruhan portofolio produk perusahaan.

4.2 Struktur dan Fungsi Manajemen

Manajemen merupakan elemen penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Sebagai bagian dari aparatur negara, birokrasi memiliki struktur yang terorganisir dan tugas yang jelas untuk memastikan kebijakan pemerintah dapat diterapkan secara efektif. Struktur birokrasi dalam pemerintahan terdiri dari berbagai level, mulai dari lembaga pemerintahan pusat hingga pemerintah daerah.

Fungsi utama birokrasi adalah untuk merumuskan kebijakan, mengimplementasikan kebijakan, dan memberikan pelayanan publik.

Secara umum, hukum ini bertujuan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, birokrasi memiliki peran penting dalam menegakkan aturan, kebijakan, serta memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.. Berikut adalah tabel yang menggambarkan struktur dan fungsi utama birokrasi dalam pemerintahan.

Tabel 1. Level, Fungsi dan contoh lembaga Pemerintahan

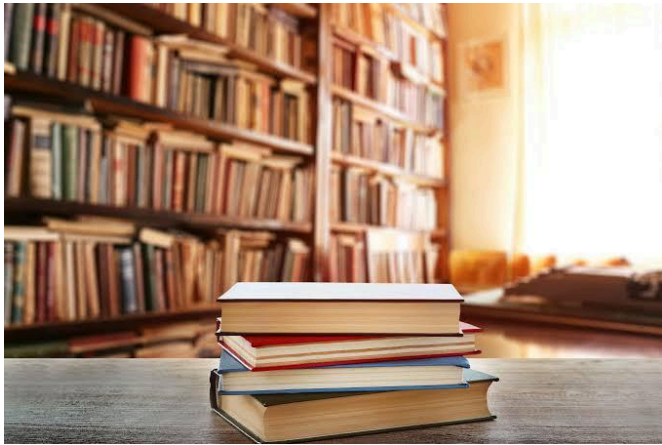
Level Birokrasi	Fungsi Utama	Contoh Lembaga
Pemerintah Pusat	Merumuskan kebijakan nasional dan mengatur pelaksanaan kebijakan	Kementerian, Presiden, DPR
Pemerintah Daerah	Menyusun dan melaksanakan kebijakan di tingkat daerah	Pemerintah Provinsi, Kabupaten, Kota
Instansi Vertikal	Melaksanakan kebijakan teknis sesuai dengan tugas tertentu	Badan Penanggulangan Bencana, Kementerian Pertanian
Lembaga Pengawas	Memastikan pelaksanaan kebijakan sesuai	Ombudsman, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK)

	dengan aturan dan regulasi	
--	----------------------------	--

4.3 Hak dan Kewajiban Pegawai Negeri Sipil

Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki hak dan kewajiban yang diatur oleh peraturan perundang-undangan, yang bertujuan untuk menjaga profesionalisme dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), hak PNS antara lain mencakup hak atas gaji dan tunjangan, hak atas pendidikan dan pelatihan, serta hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas. Hak-hak ini diberikan agar PNS dapat bekerja secara maksimal dan fokus dalam menjalankan tanggung jawab pemerintahan tanpa khawatir akan masalah kesejahteraan pribadi (Haryanto, 2015). Dengan demikian, perlindungan terhadap hak-hak PNS sangat penting untuk menciptakan pemerintahan yang stabil dan profesional.

Di sisi lain, PNS juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam birokrasi pemerintahan. Salah satu kewajiban utama PNS adalah melaksanakan tugas secara jujur, objektif, dan akuntabel, serta menjaga integritas dan etika dalam menjalankan pelayanan publik. PNS juga wajib menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengikuti keputusan yang ditetapkan oleh atasan mereka. Kewajiban ini tercantum dalam kode etik dan kode perilaku yang harus dipatuhi oleh setiap PNS, sebagai bagian dari usaha untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi (Purnomo, 2017).



Gambar 1. Contoh template gambar diurutkan dengan penomoran dan dimulai dari satu untuk setiap bab

Keseimbangan antara hak dan kewajiban ini sangat penting dalam menciptakan birokrasi yang efisien dan akuntabel. Ketika hak PNS dihormati dan kewajiban mereka dijalankan dengan baik, maka akan tercipta kualitas pelayanan publik yang lebih baik dan pemerintahan yang lebih transparan. Namun, apabila salah satu unsur tidak dipenuhi, baik itu hak maupun kewajiban, maka akan terjadi disfungsi dalam birokrasi yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan publik dan citra pemerintahan (Riyadi, 2019). Oleh karena itu, pengawasan terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban PNS perlu dilakukan untuk memastikan bahwa keduanya berjalan seimbang dan saling mendukung.

4.4 Sanksi dan Penyelesaian Sengketa Birokrasi

Sanksi dan penyelesaian sengketa dalam birokrasi merupakan aspek penting dalam menjaga disiplin dan akuntabilitas aparatur negara. Ketika pegawai negeri sipil (PNS) atau aparat pemerintahan

melanggar peraturan atau kewajiban yang telah ditetapkan, sanksi administratif atau pidana bisa dikenakan untuk menegakkan kedisiplinan dan memastikan pelayanan publik tetap berjalan dengan baik. Penyelesaian sengketa birokrasi, baik yang melibatkan hubungan antar pegawai negeri maupun antara pegawai dengan masyarakat, juga diatur oleh undang-undang dan peraturan yang berlaku. Penyelesaian sengketa ini bertujuan untuk menjaga hubungan kerja yang harmonis dan menciptakan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi. Berikut adalah tabel yang menggambarkan berbagai jenis sanksi dan cara penyelesaian sengketa dalam birokrasi.

Tabel 2. Contoh penggunaan table pada template

Jenis Pelanggaran	Sanksi yang Diberikan	Penyelesaian Sengketa
Pelanggaran Disiplin (Misalnya ketidakhadiran)	Peringatan, skorsing, penurunan pangkat, pemecatan	Penyelesaian melalui musyawarah atau badan pengawas
Penyalahgunaan Jabatan (Korupsi, Suap)	Sanksi pidana penjara, denda, pemecatan dari jabatan	Penyelesaian melalui pengadilan atau lembaga independen
Pelayanan Publik yang Buruk (Tidak Profesional)	Teguran, pelatihan ulang, pengurangan hak-hak lainnya	Mediasi atau penyelesaian melalui lembaga pengawasan internal
Pelanggaran Etika dan Kode Perilaku	Sanksi administratif,	Penyelesaian melalui badan etik

	pelatihan etika, penurunan jabatan	atau lembaga pengawas
--	--	--------------------------

Penyelesaian sengketa dalam birokrasi bukan hanya melibatkan pemberian sanksi, tetapi juga proses rehabilitasi bagi pegawai yang melanggar peraturan. Selain itu, sistem penyelesaian sengketa yang transparan dan akuntabel dapat memperkuat sistem pemerintahan yang demokratis dan bersih. Pengawasan yang ketat terhadap penerapan sanksi dan penyelesaian sengketa juga diharapkan dapat meminimalisir potensi penyalahgunaan kekuasaan dan mempercepat tercapainya pemerintahan yang efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Haryanto, D. (2015). Reformasi Birokrasi dan Pengembangan Kualitas Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mardiasmo. (2018). Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola Pemerintahan. Yogyakarta: Andi.
- Purnomo, A. (2017). Etika dan Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riyadi, A. (2019). Administrasi Negara: Teori dan Praktik dalam Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Soekanto, Soerjono. (2003). Pengantar Hukum Indonesia. Jakarta: Rajawali Pers.

PROFIL PENULIS



Deskripsi biodata Singkat

Ketentuan Umum

Ukuran Kertas A5

Font Calibri

Font teks konten Calibri, 11, space 1,15, justify

Margin

atas: 2,33 cm

Kiri: 2 cm

Bawah: 1,8 cm

kanan: 1,8 cm

Buku boleh ditambahkan Index dan glossary jika dibutuhkan

Heading digunakan untuk **Judul dan sub judul**, konten mohon tidak menggunakan **heading**

**MOHON LENGKAPI BIODATA PENULIS UNTUK HAK CIPTA
(JIKA LANGSUNG DENGAN KI)**

Data Pencipta		
NIK	:	
Nama	:	
Email	:	
No. Hp	:	
NPWP	:	
Alamat	:	(Nama Jalan/Perum/Dusun/RT.RW.)
Negara	:	Indonesia
Provinsi	:	
Kota/Kab	:	
Kecamatan	:	
Kelurahan/Desa		
Kodepos	:	
Scan KTP		
Scan TTD		

--	--	--

***KIRIM FILE KE ADMIN DALAM BENTUK WORD**