

TAHAPAN DALAM RISET PASAR

TAHAPAN (STEP) DALAM RISET PASAR

- **Menetapkan / merumuskan permasalahan dan tujuan riset**

Merumuskan masalah dan tujuan riset seringkali merupakan langkah yang paling sulit dalam proses riset pasar.

Tujuan riset dapat bersifat :

EKSPLORATORI : mengumpulkan informasi awal yang akan membantu untuk dapat menetapkan masalah dan mengajukan hipotesis dengan lebih baik

DESKRIPTIF : memerikan hal – hal seperti potensi pasar akan suatu produk, atau profil demografis dan sikap para konsumen yang membeli produk

CAUSAL : menguji hipotesis tentang hubungan sebab dan akibat.

- **Menyusun Perencanaan Riset Dan Pengumpulan Data**

Dalam mendisain suatu rencana riset, akan sangat berkaitan dengan keputusan-keputusan mengenai sumber data, pendekatan dalam riset, perangkat yang dibutuhkan dalam riset, tehnik samplingnya

Sumber data : ***Data Primer & Data Sekunder***

Pendekatan / approach yang sering digunakan dalam rangka mengadakan riset antara lain : ***Observasi, Survey, Experiment***

Perangkat yang sering digunakan dalam riset adalah penggunaan ***questionnaire*** (daftar pertanyaan) meliputi apakah berbentuk ***Closed End Questionnaire*** ataupun ***Open End Questionnaire***

Rencana sampling meliputi : Unit Sampling (siapakah yang akan diteliti), Ukuran Sampel (berapa banyak orang yang akan disurvei), Prosedur Sampling (bagaimana seharusnya responden dipilih)

Metode Kontak dapat dilakukan melalui : Surat, Telepon, atau Perorangan langsung

- **Implementasi, Tabulating Data dan Analisis Data**

- **Penyusunan Laporan Hasil Riset**

KLASIFIKASI RISET

RISET UNTUK IDENTIFIKASI MASALAH

Riset yang dilakukan untuk mengidentifikasi masalah. Masalah ini tidak harus ada saat ini, tetapi kemungkinan besar akan muncul di masa yang akan datang

Contoh :

- ✔ Riset Potensi Pasar
- ✔ Riset Pangsa Pasar
- ✔ Riset kesan
- ✔ Riset Karakteristik Pasar
- ✔ Riset mengenai penjualan
- ✔ Riset trend bisnis
- ✔ Riset peramalan

RISET UNTUK PEMECAHAN MASALAH

Riset yang diadakan untuk menolong memecahkan masalah yang lebih spesifik dalam pemasaran

Contoh :

- ✔ Riset segmentasi
- ✔ Riset mengenai produk (Pengujian kemasan, posisi merk dan pengujian posisi)
- ✔ Riset mengenai harga (Pentingnya harga dalam pemilihan merk, Kebijakan mengenai harga, Respon yang diakibatkan oleh perubahan harga)
- ✔ Riset mengenai promosi (Anggaran promo yang optimal, Bauran promosi yang optimal, Keputusan mengenai media, Evaluasi efektivitas iklan)
- ✔ Riset mengenai distribusi (Menentukan tipe distribusi, Lokasi retail dan outlet grosir, Perilaku saluran distribusi)

FORMULASI DESAIN RISET

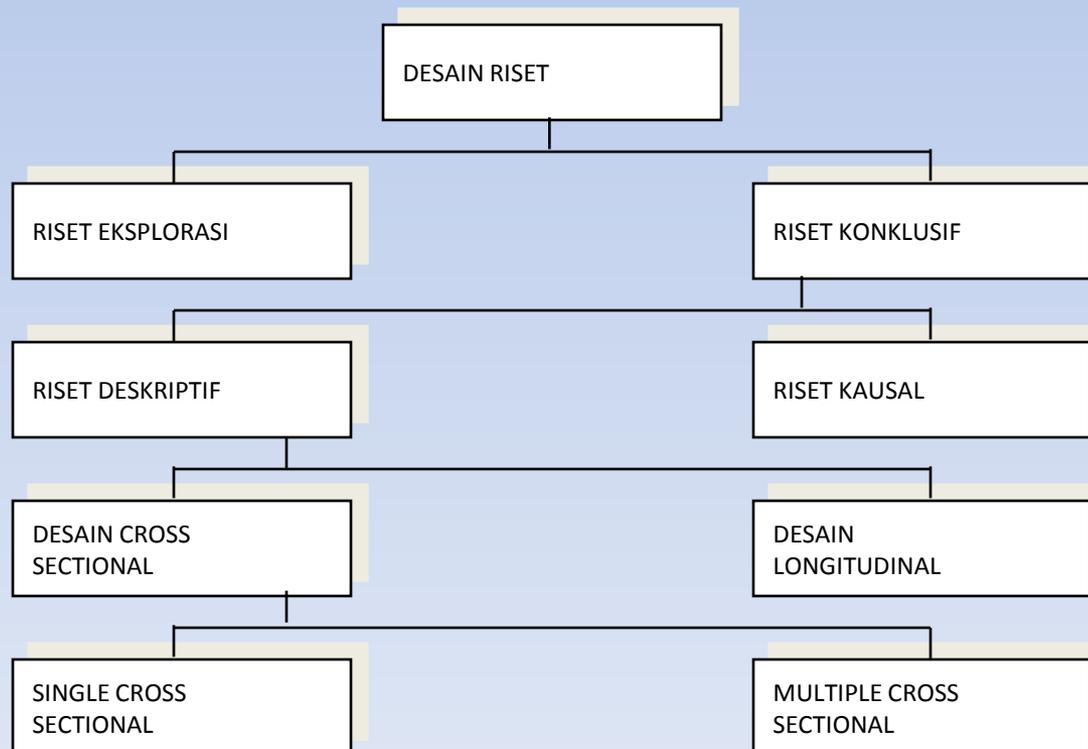
Dalam desain riset termuat secara rinci kegiatan-kegiatan :

- ↓ Analisis data sekunder
- ↓ Penelitian kualitatif
- ↓ Metode pengumpulan data kuantitatif (survey, observasi, dan eksperimen)
- ↓ Definisi informasi yang dibutuhkan
- ↓ Cara pengukuran (skala)
- ↓ Desain kuesioner
- ↓ Proses pengambilan sampel dan sampel size
- ↓ Rencana analisa data

DESAIN RISET

Desain riset adalah kerangka atau framework untuk mengadakan penelitian

(misalnya : *marketing reserch project*). Didalamnya tercakup penjelasan secara terperinci mengenai **Tipe Desain Riset** yang memuat prosedur yang sangat dibutuhkan dalam upaya memperoleh informasi mengolahnya dalam rangka memecahkan masalah.



DESAIN RISET

RISET EKSPLORASI

Tujuan untuk menjawab **WHAT**, sehingga dapat memberikan pemahaman dan pengertian secara mendalam terhadap suatu obyek.

Karakteristik : inf yang diperlukan fleksibel, tidak terstruktur, sampel tidak perlu banyak, analisis data primer lebih bersifat kualitatif

Hasil/Output : sangat tentatif, pada umumnya dilanjutkan dengan penelitian konklusif

Riset jenis ini berguna bagi para peneliti yang tidak banyak mengetahui atau sedikit sekali informasi mengenai suatu masalah.

Tujuannya :

- ✓ Menyusun atau memformulasikan suatu masalah secara lebih tepat
- ✓ Menentukan alternatif tindakan yang akan dilakukan
- ✓ Mengembangkan hipotesisi
- ✓ Menentukan variabel-variabel penelitian dan pengujian lebih lanjut
- ✓ Memperoleh gambaran yang jelas mengenai suatu masalah
- ✓ Menentukan prioritas untuk penelitian lebih lanjut

RISET KONKLUSIF

Riset yang didesain untuk menolong pengambil keputusan dalam menentukan, mengevaluasi, dan memilih alternatif terbaik dalam memecahkan suatu masalah.

Tujuan : Menguji secara spesifik hipotesis dan hubungan berbagai variabel

Karakteristik : Informasi yang dipergunakan harus jelas diidentifikasi, proses penelitiannya sangat formal dan terstruktur, sampel harus mewakili dan besar, analisis data bersifat kuantitatif.

Hasil/Output : dapat memutuskan dan dapat dipergunakan sebagai masukan dalam pengambilan keputusan

Jenis riset konklusif dikelompokkan dalam :

- ✓ Riset Deskriptif
- ✓ Riset Kausal

DESAIN RISET

RISET DESKRIPTIF

Tujuan : Menjelaskan karakteristik pasar

Karakteristik : ditandai dengan hipotesis spesifik, memiliki desain penelitian secara terstruktur

Metode : menggunakan data sekunder, data primer (survey) observasi

Riset deskriptif ini berkaitan dengan pertanyaan

6 W (Who, What, When, Where, Why, Way)

Contoh :

- ✔ Mengetahui karakteristik variabel - variabel yang berkaitan, seperti konsumen, armada penjualan, organisasi, atau wilayah pasar.
- ✔ Mengestimasi berapa besar jumlah kelompok berpenghasilan menengah keatas yang suka berbelanja di suatu departement store tertentu
- ✔ Mengetahui persepsi konsumen terhadap suatu produk tertentu
- ✔ Mengetahui berapa besar pengaruh suatu variabel.
Misal, seberapa besar pengaruh daya tarik departement store terhadap kebiasaan makan di tempat tersebut
- ✔ Mengetahui prediksi spesifik. Misal, berapa besar volume penjualan pakaian pria (Arrow) di suatu wilayah

Desain Cross Sectional

Kegiatan riset yang dilakukan pada satu saat tertentu

✔ Single Cross Sectional Design

Kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dari satu responden untuk satu saat (waktu)

Tujuan : untuk mengetahui efektivitas kupon berhadiah sebagai alat promosi dalam

meningkatkan penjualan produk (misalnya)

✔ Multiple Cross Sectional Design

Kegiatan pengumpulan data yang dilakukan untuk

waktu - waktu yang berbeda, dengan sample yang berbeda

Tujuan : Untuk mengetahui perilaku kecenderungan makan mie instant selama 5 tahun terakhir (misalnya)

Desain Longitudinal

Tipe desain riset yang melibatkan jumlah sample yang tetap yang diukur secara terus menerus, sehingga didapatkan suatu gambaran secara serial yang kontinyu berikut perubahannya

Contoh : Bagaimana pandangan rakyat Indonesia terhadap Presiden Soeharto selama masa kepemimpinannya ?

DESAIN RISET

Perbedaan CSD dan LD

Kriteria	CSD	LD	
1. Dapat mengetahui perubahan		-	+
2. Memerlukan data sangat besar		-	+
3. Akurasi (ketelitian)	-	+	
4. Keterwakilan sampel	+	-	
5. Bias terhadap respon	+	-	

RISET KAUSAL

Tujuan : Mencari hubungan antara sebab dan akibat

- ✔ Mengetahui variabel yang menjadi penyebab atau variabel pengaruh (variabel independent) dan variabel yang menjadi akibat atau variabel terpengaruh (variabel dependent)
- ✔ Mengetahui hubungan atau keterkaitan antara variabel-variabel

Karakteristik : riset ini khusus menguji variabel independent, menggunakan variabel kontrol

PERANGKAT RISET

4. **Skala Kepentingan** (skala yang menurutkan kepentingan beberapa atribut dari sama sekali

tidak penting ke mutlak penting)

Contoh : Pelayanan jasa pendidikan yang diberikan oleh PT bagi saya

1. Mutlak penting
2. Sangat penting
3. Agak penting
4. Tidak sangat penting
5. Sama sekali tidak penting

5. **Skala Penilaian** (skala yang memberi nilai beberapa atribut dari buruk ke unggul)

Dengan pilihan jawaban : 1. Unggul 2. Sangat Baik 3. Baik
4. Sedang 5. Buruk

Pertanyaan Terbuka (Open End Questionnaire) akan memberikan kesempatan kepada responden untuk menjawab dengan kata-katanya sendiri.

Jenis Pertanyaan Terbuka :

1. Tidak tersusun (Pertanyaan yang dapat dijawab dengan cara yang hampir tidak terbatas)

Contoh : Apa pendapat anda mengenai PTS ?

2. Melengkapi cerita

3. Melengkapi gambar

4. Thematic Apperception Test (TAT)

Ada gambar dan responden diminta menyusun suatu cerita tentang apa yang terjadi

dan mungkin terjadi dalam gambar tersebut

CONTOH RISET DENGAN MENGGUNAKAN OPEN END QUESTIONAIRE

“ PENDAMPINGAN MASYARAKAT DALAM RANGKA PERUMAHAN SWADAYA MURNI DAN FASILITAS PERBANKAN DI WILAYAH KAB/KOTA PASURUAN DAN PROBOLINGGO “

Latar Belakang

Jumlah penduduk Indonesia saat ini mencapai 215.013.393 jiwa dengan tingkat pertumbuhan sebesar 1,93% mengakibatkan penambahan kekurangan pemenuhan kebutuhan rumah yang telah mencapai 5,9 juta unit. Jumlah tersebut belum kebutuhan 800.000 unit rumah pertahun yang diakibatkan pertumbuhan penduduk. Selain kuantitas, saat ini juga terdapat 14,5 juta unit rumah yang kualitasnya tidak memenuhi syarat yang tersebar di 47.593 ha kawasan permukiman kumuh di 10.065 lokasi dengan jumlah penduduk +/- 17,2 juta jiwa

Kegiatan Strategis Nasional Perumahan & Permukiman

Dalam rangka mengatasi permasalahan kebutuhan perumahan yang ada baik dalam rangka mengatasi “ **backlog** ” maupun pertumbuhan kebutuhan tahunan, maka kebijakan nasional pembangunan perumahan dan permukiman diarahkan melalui :

Program Pengembangan Sejuta Rumah melalui kegiatan :

- A. Pengadaan Rumah Sederhana Sehat melalui Paket Bersubsidi
- B. Pengembangan Perumahan Swadaya
- C. Peningkatan Kualitas / Perbaikan Perumahan
- D. Dukungan Prasarana dan Sarana Dasar Lingkungan Perumahan dan Permukiman

PENGGUNAAN OPEN END QUESTIONAIRE

Untuk mewujudkan kondisi tersebut, strategi yang akan ditempuh adalah :

1. Meningkatkan partisipasi masyarakat dan pemerintah daerah dalam pengadaan dan pemenuhan kebutuhan rumah melalui pemberian program - program stimulan dan bantuan langsung
2. Mengembangkan kebijakan fiskal dan moneter yang mendukung pemupukan sumber pembiayaan perumahan sehingga mobilisasi pembiayaan perumahan dapat diselenggarakan secara berkelanjutan
3. Membangun sistem dan kelembagaan pembiayaan perumahan nasional yang dapat menghimpun dana murah termasuk, mendorong terwujudnya **SMF (Secondary Mortgage Facility)**
4. Memenuhi kebutuhan rumah layak yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat dengan menitikberatkan pada masyarakat bagi semua lapisan miskin dan berpenghasilan rendah melalui pengembangan rumah Swadaya dan pembangunan perumahan skala besar, pengembangan skim dan mekanisme subsidi, pemberdayaan masyarakat miskin dan bantuan perumahan akibat bencana alam dan kerusuhan nasional

Dengan menyadari hal tersebut, Direktorat Jendral Perumahan dan Permukiman akan melaksanakan kegiatan pendampingan dan pemberdayaan masyarakat melalui kegiatan pendampingan perumahan swadaya yang dilaksanakan oleh Proyek Pengembangan Perumahan dan Permukiman Propinsi Jawa Timur, sebagai salah satu upaya pembinaan dan pemberdayaan kepada masyarakat untuk membangun rumah yang sederhana dan layak huni secara swadaya

CONTOH RISET DENGAN MENGGUNAKAN CLOSED END QUESTIONAIRE

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BAGIAN FRONT – OFFICE PADA PT. BANK " X " SURABAYA

Perumusan Masalah :

" Apakah nasabah sudah puas terhadap atribut-atribut pelayanan yang diberikan serta apakah terdapat kesesuaian antara pendapat dan tingkat kepentingan antara nasabah dengan pihak manajemen Bank tentang tingkat kepuasan dan atribut pelayanan yang diberikan oleh bagian Front-Office pada PT. Bank " X " Surabaya "

Tujuan :

1. Untuk mengetahui apakah nasabah sudah puas terhadap kinerja berbagai atribut pelayanan yang diberikan oleh bagian Front-Office yang ada di PT. Bank " X " Surabaya
2. Untuk mengetahui apakah terdapat kecocokan atau kesesuaian antara tingkat kepuasan nasabah menurut pendapat nasabah sendiri dengan tingkat kepuasan nasabah menurut pendapat manajemen
3. Untuk mengetahui apakah terdapat kecocokan atau kesesuaian antara atribut layanan yang dianggap penting oleh pihak manajemen dengan atribut layanan yang dianggap memiliki kepentingan yang tinggi bagi nasabah untuk dipuaskan

Responden : Nasabah yang datang ke Bank dan pihak Manajemen Bank

Jenis Pertanyaan yang digunakan dalam riset : Closed End Questionaire dengan menggunakan Skala kepentingan. Questionaire dengan isi yang sama ditanyakan kepada para nasabah yang datang ke Bank maupun kepada pihak manajemen Bank

SKALA PENILAIAN

- **Pendapat nasabah tentang tingkat kepentingan :**

1 = Sangat tidak penting 2 = Tidak penting 3 = Cukup
4 = Penting 5 = Sangat penting

- **Pendapat nasabah tentang tingkat kepuasan :**

1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Cukup
4 = Puas 5 = Sangat puas

- **Daftar Pertanyaan (questionnaire) kepada Unit Kerja Customer Service (C S) :**

1. Penampilan Staff Customer Services
2. Sikap dalam melayani nasabah
3. Pelayanan yang tidak diskriminatif
4. Kecepatan penanganan keluhan nasabah
5. Pengetahuan tentang produk dan jasa bank
6. Kemampuan dalam menjelaskan produk dan jasa bank
7. Kemudahan menghubungi melalui telepon
8. Etika berkomunikasi dengan nasabah baik secara langsung maupun via telp
9. Hubungan baik antara Staff dan nasabah

CONTOH QUESTIONAIRE

- **Questionnaire untuk Unit Kerja Loan Services : sama dengan pertanyaan untuk unit kerja CS**
- **Questionnaire untuk Unit Kerja Teller Services :**
 1. Penampilan Staff Teller atau Kasir
 2. Efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan transaksi
 3. Sikap dalam melayani nasabah
 4. Sifat yang proaktif dalam membantu nasabah
 5. Pelayanan yang tidak diskriminatif
 6. Hubungan baik antara Staff dengan nasabah
- **Questionnaire untuk Unit Kerja Satpam :**
 1. Penampilan Staff Satpam
 2. Staff yang proaktif dalam membantu nasabah
 3. Hubungan baik antara Staff Satpam dengan nasabah
 4. Keamanan nasabah di lingkungan bank
- **Questionnaire untuk Suasana Kantor Bank :**
 1. Kenyamanan ruang kantor atau lobby bank
 2. Jumlah meja counter atau loket yang dibuka saat jam sibuk
 3. Kondisi toilet untuk nasabah
 4. Kondisi area parkir kendaraan untuk nasabah

CONTOH BENTUK LAPORAN AKHIR PENELITIAN

LAPORAN AKHIR PENELITIAN BERISI :

BAB I . PENDAHULUAN

**BAB II. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PENDAMPINGAN
MASYARAKAT**

BAB III. ANALISIS POTENSI DAN KENDALA PELAKSANAAN PROGRAM

**BAB IV . MASUKAN STRATEGIS PENANGANAN DAN PENGEMBANGAN
PROGRAM PERUMAHAN SWADAYA MURNI DAN FASILITAS
PERBANKAN PADA TAHUN MENDATANG**