

PERUMUSAN MASALAH

Perumusan masalah merupakan pernyataan masalah umum dan identifikasi komponen spesifik dari masalah riset pemasaran.

Lingkup perumusan masalah mencakup masalah riil yang dihadapi pembuat keputusan pemasaran dan situasi-situasi yang mencerminkan peluang pemasaran.

Pada prinsipnya, terdapat 3 (tiga) sumber utama masalah atau peluang riset pemasaran :

- **Perubahan yang tidak terantisipasi (*unanticipated change*).** Sumber terbesar dari perubahan yang tidak terduga adalah lingkungan tempat organisasi beroperasi.
- **Perubahan yang terencana (*planned change*).** Tidak semua perubahan itu bersifat tak terduga. Kadangkala banyak pula perubahan yang terencana.
- **Kemampuan mengidentifikasi gagasan-gagasan baru.** Gagasan baru dapat berasal dari berbagai sumber, seperti: pelanggan (dalam bentuk komplain dan saran), wiraniaga, distributor, konsultan, dan lain-lain.

PROSES PERUMUSAN MASALAH

Proses perumusan masalah meliputi :

- **Analisis konteks lingkungan dari masalah.** Agar dapat memahami latar belakang masalah riset pemasaran, peneliti harus memahami perusahaan dan industri kliennya. Peneliti harus menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perumusan masalah riset pemasaran antaranya: Informasi dan prediksi masa lalu, Sumber daya, Tujuan jangka pendek dan jangka panjang, Perilaku pembeli, Lingkungan hukum, Lingkungan ekonomi, Keterampilan pemasaran dan teknologi..
- **Tugas-tugas berkenaan dengan perumusan masalah.** Tujuan utama pelaksanaan tugas-tugas ini adalah untuk mendapatkan informasi mengenai konteks lingkungan dari masalah dan membantu merumuskan masalah riset pemasaran.

PROSES PERUMUSAN MASALAH (Lanjutan)

- **Masalah keputusan manajemen**, yaitu masalah yang dihadapi pembuat keputusan, khususnya menyangkut apa yang harus dilakukannya. Masalah keputusan manajemen bersifat *action-oriented*.
- **Masalah riset pemasaran**, berkaitan dengan identifikasi informasi yang diperlukan dan cara terbaik untuk mendapatkannya. Masalah riset pemasaran bersifat *information-oriented*.