

## INTISARI

Salah satu jenis jasa yang memberikan layanan untuk meneliti pasar atau di kenal dengan *market research* merupakan jasa layanan yang dapat membantu klien baik perseorangan maupun perusahaan untuk membaca kondisi pasar yang bersifat unik. Adapun jasa riset pasar melayani permintaan yang bersifat personalisasi, sehingga disesuaikan dengan kebutuhan dari klien. Salah satu pelaku usaha dalam industri ini yaitu PT PNS hadir sejak tahun 2014 untuk memberikan layanan riset. Dalam menjalankan usaha di dalam industri ini diperlukan kemampuan dan keunikan sehingga dapat bersaing di pasar yang kompetitif.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan identifikasi kondisi yang di hadapi oleh PT PNS dalam persaingan bisnis, serta sumber daya dan kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan sehingga dapat menjadi kompetensi inti di PT PNS. Dari penelitian ini, sekiranya dapat memberikan rekomendasi strategi bersaing yang relevan bagi PT PNS di kemudian hari.

Desain penelitian yang dilakukan adalah dengan deskriptif kualitatif melalui aktivitas pengumpulan data dengan wawancara narasumber yang merupakan direksi dan manajer di perusahaan. Penelitian ini didukung dengan data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka dan sumber internet. Melalui pendekatan *The Five Forces* untuk analisis eksternal, serta *Resource Based View* yang di lanjutkan dengan *VRIO Analysis* untuk analisis internal.

Melalui penelitian ini, hasil yang diperoleh yakni persaingan di industri jasa riset pasar merupakan persaingan yang tinggi. Bagi PT PNS sendiri, sumber daya dan kemampuan yang teridentifikasi adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang bernilai lebih dan budaya perusahaan yang mampu membuat karyawan produktif dan bersinergi dalam bekerja. Dengan demikian, rekomendasi untuk perusahaan ini adalah mengaplikasikan strategi *best-cost provider strategy* agar dapat meningkatkan layanan mutu dari jasa yang ditawarkan.

**Kata Kunci :** *The Five Forces, Value Chain, Resource Based View, VRIO, Core Competence The Five Generic Competitive Strategy, Market Research*

## ABSTRACT

*Known as services available for market research that can help both individual clients and companies understand market conditions. Market research services are personalized requests from clients and are created based on client demand. One company in this business, PT PNS, has been operating since 2014, providing market research services. The company needs uniqueness and the ability to compete in this competitive market.*

*The purpose of this research is to identify the conditions faced by PT PNS in business competition and to identify resources and capabilities that will be the core competences of the company. Through this research, recommendations will be made for competitive strategies that are relevant for PT PNS in the future.*

*The research design used in this study was descriptive qualitative, involving activity data collection through interviews with the Founder and Managing Director, as well as managers from PT PNS. This research is supported by secondary data obtained through literature study and internet sources. The study utilized The Five Forces theory for external analysis and the Resource-Based View with VRIO Analysis for internal analysis.*

*The results of the study concluded that competition in the market research industry is quite high. For PT PNS, resources and capabilities lie in the ability to provide services of greater value and a company culture that creates synergy between employees, leading to high productivity. The recommendation for the company is to adopt a best-cost provider strategy to improve the quality of services offered.*

**Keywords:** *The Five Forces, Value Chain, Resource Based View, VRIO, Core Competence The Five Generic Competitive Strategy, Market Research*