

# Pentingnya Memahami Kebutuhan Konsumen

## Agar Usaha Sosial Anda Lebih Kompetitif



**Menjual Ide**  
Memahami Konsumen



HASIL KOLABORASI OLEH TIM:

DITULIS & DIADAPTASI OLEH:  
Manuela Natasha Yatasi

TERINSPIRASI DARI:  
Strategyn, **Know All the Customers' Needs** by Defining Needs as Customer Desired Outcomes  
Rosa Say, Lifehack, **The Six Basic Needs of Customers**





# Pahami Kebutuhan Konsumen

Ketersediaan informasi yang meningkat jumlahnya lewat berbagai media, termasuk internet, menjadikan pelanggan saat ini cenderung lebih kritis dalam memilih produk dan jasa yang tersedia.

Ditambah pula ketersediaan berbagai produk dan jasa yang menjadi pilihan alternatif bagi mereka. Untuk dapat unggul dalam persaingan, wirausahawan sosial harus paham benar apa kebutuhan pelanggan.

## Apakah Anda telah Memahami Kebutuhan Konsumen Anda?

Dalam menjual suatu produk/jasa, pertanyaan mendasar yang harus dapat dijawab dan dipahami wirausahawan sosial adalah "Apa kebutuhan konsumen saya?".

Seorang wirausahawan sosial harus paham betul bahwa produk/jasa yang ditawarkan dapat menjadi solusi dari kebutuhan pelanggan.

Kesalahan yang sering dilakukan wirausahawan sosial adalah menciptakan teknologi atau inovasi lalu menjual ke pasar, tapi tak tahu masalah apa yang dapat diselesaikan oleh produk itu.

## 5 HAL PENTING AGAR ANDA PAHAM KEBUTUHAN KONSUMEN

### Pengertian dan Empati

Konsumen akan cenderung loyal terhadap suatu produk/jasa ketika Usaha Sosial mampu memahami masalahnya. Lalu, ada solusi lewat produk/jasa tersebut. Karena itu, Usaha Sosial Anda harus benar-benar memahami posisi konsumen dengan mencoba memosisikan diri sebagai konsumen.

### Informasi

Konsumen ingin mendapat informasi selengkap-lengkapya mengenai produk dan jasa yang digunakan sehingga merasa yakin. Akan tetapi, mereka ingin mendapat informasi itu dari pihak Usaha Sosial dengan akses yang mudah, tanpa menghabiskan waktu, baik dalam mencari informasi umum mengenai produk maupun dalam proses penggunaannya.

### Kontrol

Ada kebutuhan konsumen untuk merasa memiliki dampak terhadap kondisi yang terjadi. Maka Usaha Sosial dapat memberi rasa kontrol terhadap konsumen dengan melibatkan mereka dalam bisnis proses. Beberapa alternatif yang digunakan adalah voting pemilihan rasa/*pattern* produk, survei kepuasan konsumen secara berkala, dan lain-lain.

### Pilihan dan Alternatif

Konsumen perlu merasa bahwa mereka mampu mendapat keinginannya. Karena itu, Usaha Sosial perlu hadir sebagai media yang tepat untuk membantu konsumen mencapai tujuannya. Salah satu contoh, layanan Mbanking yang menjadi solusi bagi konsumen yang ingin bertransaksi bank dimanapun dan kapanpun.

### Apresiasi

Konsumen perlu tahu bahwa Usaha Sosial sangat menghargai mereka sebagai konsumen, apa pun latar belakangnya, sehingga pendekatan yang dilakukan harus tepat.



Menurut Steve Jobs, "Anda harus memulai dari permasalahan yang dihadapi konsumen, kemudian baru mengerjakan teknisnya, Anda tidak dapat berangkat dari teknologi yang Anda ciptakan, baru kemudian mencari tahu kemana akan menjualnya."