



Pengaruh Kebijakan Lingkungan, Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan terhadap Strategi Dinamika Pasar

Pandu Nugroho¹, Hapzi Ali²

¹Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Jakarta, Indonesia, pandunugroho2004@gmail.com

²Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Jakarta, Indonesia, hapzi.ali@gmail.com

Corresponding Author: pandunugroho2004@gmail.com¹

Abstract: *The effect of Kebijakan Lingkungan, Inovasi Teknologi and Kualitas Layanan on Strategi Dinamika Pasar is a scientific article in the literature study within the scope of the field of science. The purpose of this article is to build a hypothesis of the influence between variables that will be used in further research. Research objects in online libraries, Google Scholar, Mendeley and other academic online media. The research method with the research library comes from e-books and open access e-journals. The results of this article: 1) Kebijakan Lingkungan has an effect on Strategi Dinamika Pasar; 2) Inovasi Teknologi has an effect on Strategi Dinamika Pasar; and 3) Kualitas Layanan has an effect on Strategi Dinamika Pasar.*

Keyword: *Market Dynamics Strategy, Environmental Policy, Technological Innovation, Service Quality.*

Abstrak: Pengaruh Kebijakan Lingkungan, Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan terhadap Strategi Dinamika Pasar adalah artikel ilmiah studi pustaka dalam ruang lingkup bidang ilmu manajemen strategik. Tujuan artikel ini membangun hipotesis pengaruh antar variabel yang akan digunakan pada riset selanjutnya. Objek riset pada pustaka online, *Google Scholar*, *Mendeley* dan media *online* akademik lainnya. Metode riset dengan *library research* bersumber dari *e-book* dan *open access e-journal*. Analisis deskriptif kualitatif. Hasil artikel ini: 1) Kebijakan Lingkungan berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar; 2) Inovasi Teknologi berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar; dan 3) Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar.

Keyword: Strategi Dinamika Pasar, Kebijakan Lingkungan, Inovasi Teknologi, Kualitas Layanan

PENDAHULUAN

Setiap mahasiswa baik Strata 1, Strata 2 dan Strata 3, harus melakukan riset dalam bentuk skripsi, tesis dan disertasi. Begitu juga bagi dosen, peneliti dan tenaga fungsional lainnya aktif melakukan riset dan membuat artikel ilmiah untuk di publikasi pada jurnal-jurnal ilmiah. Karya ilmiah merupakan sebagai salah syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan studi pada

sebagian besar Perguruan Tinggi di Indonesia. Ketentuan ini berlaku untuk semua level jenjang pendidikan yaitu Skripsi strata satu (S1), Tesis strata dua (S2) Disertasi strata tiga (S3).

Berdasarkan pengalaman empirik banyak mahasiswa dan author yang kesulitan dalam mencari artikel pendukung untuk karya ilmiahnya sebagai penelitian terdahulu atau sebagai penelitian yang relevan. Artikel yang relevan di perlukan untuk memperkuat teori yang di teliti, untuk melihat hubungan atau pengaruh antar variabel dan membangun hipotesis. Artikel ini membahas pengaruh Kebijakan Lingkungan, Inovasi Teknologi, dan Kualitas Layanan terhadap Strategi Dinamika Pasar, suatu studi literature review dalam bidang ilmu.

Berdasarkan latar belakang maka **tujuan penulisan** artikel ini adalah membangun hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu untuk merumuskan: 1) Pengaruh Kebijakan Lingkungan terhadap Strategi Dinamika Pasar; 2) Pengaruh Inovasi Teknologi terhadap Strategi Dinamika Pasar; dan 3) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Strategi Dinamika Pasar;

METODE

Metode penulisan artikel Literature Review adalah dengan metode Kajian Pustaka (library research) dan Systematic Literature Review (SLR), di analisis secara kualitatif, bersumber dari aplikasi online Google Scholar, Mendeley dan aplikasi akademik online lainnya. Systematic Literature Review (SLR) didefinisikan sebagai proses mengidentifikasi, menilai dan menafsirkan semua bukti penelitian yang tersedia dengan tujuan untuk menyediakan jawaban untuk pertanyaan penelitian secara spesifik (Kitchenham et al., 2009). Dalam analisis kualitatif, kajian pustaka harus digunakan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis. Salah satu alasan untuk melakukan analisis kualitatif yaitu penelitian tersebut bersifat eksploratif, (Ali, H., & Limakrisna, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan latar belakang, tujuan dan metode, maka hasil artikel ini adalah sebagai berikut:

Strategi Dinamika Pasar

Strategi Dinamika Pasar adalah pendekatan yang digunakan oleh perusahaan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi pasar yang dinamis dan tidak stabil. Strategi ini mencakup respons terhadap perubahan tren konsumen, teknologi, regulasi, dan persaingan. (Winarso (2020)

Strategi Dinamika Pasar Strategi dinamika pasar adalah pendekatan yang mengedepankan kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dan merespons perubahan pasar yang cepat dan tidak terduga. Faktor-faktor yang memengaruhi strategi ini sangat beragam dan melibatkan berbagai dimensi, indikator, dan sintesis yang berinteraksi satu sama lain. Alifah (2020).

Dimensi, indikator, sintesis atau faktor yang berpengaruh pada Strategi Dinamika Pasar adalah

Kemampuan Adaptasi (Adaptation Ability)

- Kemampuan organisasi untuk menyesuaikan strategi dan operasionalnya terhadap perubahan eksternal dan internal.

Inovasi (Innovation)

- Kecepatan dalam menciptakan dan mengimplementasikan inovasi produk, layanan, atau model bisnis.

Strategi Dinamika Pasar ini sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Sulyana, Moniharapon, dan Soegoto (2020).

Kebijakan Lingkungan

Kebijakan Lingkungan adalah serangkaian aturan, keputusan, dan tindakan yang diambil oleh pemerintah, organisasi, atau individu untuk mengelola dampak aktivitas manusia terhadap lingkungan alam. Kebijakan ini bertujuan untuk melindungi dan memelihara sumber daya alam, mengurangi polusi, dan memastikan bahwa kegiatan ekonomi dan sosial berlangsung secara berkelanjutan tanpa merusak lingkungan. (Stern 2007).

Kebijakan lingkungan sangat penting dalam menciptakan keberlanjutan (sustainability) dan mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan. Di banyak negara dan organisasi, kebijakan ini juga menjadi landasan untuk mengatur dan mengurangi dampak perubahan iklim, polusi, deforestasi, serta kerusakan ekosistem lainnya.

Jenis-Jenis Kebijakan Lingkungan

1. Kebijakan Perlindungan Sumber Daya Alam:

- Bertujuan untuk melindungi dan mengelola sumber daya alam seperti air, udara, tanah, hutan, dan mineral agar dapat digunakan secara berkelanjutan.
- Contoh: kebijakan konservasi hutan, perlindungan terhadap keanekaragaman hayati, dan pengelolaan air bersih.

2. Kebijakan Pengurangan Polusi:

- Fokus pada pengendalian emisi gas rumah kaca, polusi udara, pencemaran air, serta pembuangan limbah berbahaya.
- Contoh: regulasi emisi kendaraan bermotor, kebijakan pengelolaan limbah industri, serta pengendalian polusi dari sektor energi dan manufaktur.

3. Kebijakan Perubahan Iklim:

- Kebijakan ini berfokus pada mitigasi dan adaptasi terhadap perubahan iklim global.
- Contoh: kebijakan pengurangan emisi karbon, promosi penggunaan energi terbarukan, serta pembangunan infrastruktur yang tahan terhadap bencana alam terkait perubahan iklim.

Banyak peneliti sebelumnya telah meneliti Kualitas Layanan di antaranya Ibrahim, A. M., & Ali, H. (2024)

Inovasi Teknologi

Inovasi Teknologi adalah n inovasi teknologi sebagai suatu proses berdasarkan iptek dan sistem (Bagherinejad, 2006). Proses tersebut meliputi beberapa faktor yang mempengaruhi dan dipengaruhi kemampuan internal perusahaan, jaringan perusahaan dan kemampuan pembelajaran teknologi serta dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan. (Bagherinejad, 2006).

Banyak peneliti membahas inovasi terkait dengan teknologi, seperti pengenalan produk yang memerlukan perubahan radikal dalam proses produksi. Inovasi dapat juga terjadi karena perubahan inkremental dalam proses, produk maupun organisasi dan marketing (Manual Oslo, 2005). Banyak peneliti sebelumnya telah meneliti Inovasi Teknologi, di antaranya:(Almira & Sutanto, 2018), (Al Rasyid & Indah, 2018), dan (Alwi et al., 2018)

Kualitas Layanan

Kualitas Layanan adalah bagaimana pembeli memenuhi layanan dan harapan dari pelanggan. Harga adalah sesuatu yang dibayar pelanggan sesuai dengan apa yang diterima (Agora (2019)

Dalam konteks bisnis, kualitas layanan sangat penting karena dapat berdampak langsung pada kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan reputasi merek. Pelayanan berkualitas tinggi seringkali menjadi elemen kunci dalam membedakan perusahaan dari pesaingnya dalam membangun hubungan pelanggan jangka panjang. Kualitas pelayanan mencakup semua tindakan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan (Widjono, 2014). Dimensi, indikator, sintesis atau faktor yang berpengaruh pada Kualitas Layanan adalah sistem operasi. Efisiensi dan efektivitas sistem dan proses operasional perusahaan juga memainkan peran penting dalam menentukan kualitas layanan. Proses yang terstruktur dan sistem yang didukung teknologi yang tepat dapat membantu karyawan dalam memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas. Pelayanan yang berkualitas mengubah opini pelanggan terhadap produsen atau penjual yang menyediakan produk melalui pelayanan yang baik (Pertiwi et al., 2022)

Banyak peneliti sebelumnya telah meneliti Kualitas Layanan, di antaranya adalah (Wendha et al., 2015), (Montung et al., 2015), dan (Dennisa et al., 2016)

Review Artikel Relevan

Mereview artikel yang relevan sebagai dasar dalam menetapkan hipotesis penelitian dengan menjelaskan hasil penelitian terdahulu, menjelaskan persamaan dan perbedaan dengan rencana penelitiannya, dari penelitian terdahulu yang relevan seperti tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1: Hasil Penelitian Relevan

No	Author (Tahun)	Hasil Riset Terdahulu	Persamaan Dengan Artikel Ini	Perbedaan Dengan Artikel Ini	H
1	Hapzi Ali (2024)	Kebijakan Lingkungan dan Inovasi Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Strategi Dinamika Pasar	Kebijakan Lingkungan berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar	Inovasi Teknologi berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar	H1
2	Azhari (2024)	Kebijakan Lingkungan dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Strategi Dinamika Pasar	Kebijakan Lingkungan berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar	Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar	H1
3	Mahaputra, M. R. (2023)	Inovasi Teknologi dan Kebijakan Lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Strategi Dinamika Pasar	Inovasi Teknologi berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar	Kebijakan Lingkungan berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar	H2
4	Wahono, S., & Ali, H. (2021)	Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Strategi Dinamika Pasar	Inovasi Teknologi berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar	Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar	H2
5	Firmansyah, P. D., & Ali, H. (2024)	Kualitas Layanan dan Kebijakan Lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Strategi Dinamika Pasar	Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar	Kebijakan Lingkungan berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar	H3
6	Hia, A. M., Ali, H., &	Kualitas Layanan dan Inovasi Teknologi	Kualitas Layanan berpengaruh	Inovasi Teknologi berpengaruh	H3

Sumartyo, F. D. S. (2022)	berpegaruh positif dan terhadap Strategi Dinamika Pasar	dan terhadap Strategi Dinamika Pasar	Strategi terhadap Strategi Dinamika Pasar
---------------------------------	---	--------------------------------------	---

Pembahasan

Berdasarkan Kajian teori maka pembahasan artikel *literature review ini* adalah melakukan review artikel yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat konseptual berfikir rencana penelitian:

Berdasarkan hasil penelitian maka pembahasan artikel *ini* adalah melakukan review artikel yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat konseptual berfikir rencana penelitian:

Pengaruh Kebijakan Lingkungan terhadap Strategi Dinamika Pasar.

Kebijakan Lingkungan adalah serangkaian aturan, peraturan, tindakan, dan prinsip yang dibuat oleh pemerintah, organisasi, atau lembaga untuk melindungi, mengelola, dan memperbaiki lingkungan hidup. Tujuan utamanya adalah untuk mengurangi dampak negatif aktivitas manusia terhadap alam, seperti polusi, perusakan hutan, perubahan iklim, dan sebagainya.

Prinsip-prinsip atau konsep Kebijakan Lingkungan merupakan dasar atau pedoman yang digunakan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan agar pembangunan bisa berlangsung berkelanjutan dan ramah lingkungan. Berikut ini adalah prinsip-prinsip utama dalam kebijakan lingkungan:

1. Prinsip Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development)

Kegiatan pembangunan harus memenuhi kebutuhan sekarang tanpa mengorbankan kemampuan generasi mendatang untuk memenuhi kebutuhannya. Ini inti dari semua kebijakan lingkungan.

2. Prinsip Kehati-hatian (Precautionary Principle)

Jika ada potensi kerusakan lingkungan yang serius atau tidak bisa dipulihkan, maka tindakan pencegahan harus dilakukan meskipun belum ada bukti ilmiah yang lengkap.

3. Prinsip Pencegahan (Preventive Principle)

Lebih baik mencegah pencemaran dan kerusakan lingkungan daripada mengatasi atau memperbaikinya setelah terjadi.

Kebijakan Lingkungan berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar, jika Kebijakan Lingkungan dipersepsikan dengan baik maka Strategi Dinamika Pasar akan dipersepsikan baik pula begitu juga sebaliknya. Bahwa persepsi positif terhadap kebijakan lingkungan akan menciptakan citra yang baik terhadap strategi dinamika pasar yang diterapkan oleh suatu perusahaan atau pemerintah. Hal ini disebabkan karena keberpihakan terhadap lingkungan dianggap sebagai bentuk tanggung jawab sosial dan keberlanjutan usaha, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan konsumen, investor, dan pemangku kepentingan lainnya. Sebaliknya, jika kebijakan lingkungan dipersepsikan negatif atau diabaikan, maka strategi pasar yang dijalankan pun berpotensi dipandang tidak etis, tidak berkelanjutan, dan berisiko, sehingga dapat menurunkan daya saing di pasar.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kebijakan Lingkungan adalah

1. Faktor Ekonomi

- **Pertumbuhan Ekonomi:** Tingkat pertumbuhan ekonomi suatu negara atau wilayah dapat mempengaruhi seberapa besar perhatian yang diberikan pada isu lingkungan. Negara dengan ekonomi yang lebih maju sering kali memiliki lebih banyak sumber daya untuk menerapkan kebijakan lingkungan yang lebih ketat.
- **Biaya dan Manfaat:** Kebijakan lingkungan perlu mempertimbangkan biaya implementasi dan manfaat jangka panjangnya. Dalam banyak kasus, keputusan ekonomi akan menjadi faktor penting dalam menentukan seberapa ketat kebijakan lingkungan yang diterapkan.
- **Pengaruh Industri:** Beberapa industri (seperti energi, pertanian, dan manufaktur) memiliki dampak besar terhadap lingkungan. Mereka sering kali mempengaruhi kebijakan lingkungan dengan tekanan politik dan ekonomi, baik untuk melonggarkan aturan atau untuk mendapatkan insentif tertentu.

2. Faktor Politik

- **Kepemimpinan dan Partai Politik:** Kebijakan lingkungan sering dipengaruhi oleh orientasi politik pemerintah yang berkuasa. Pemerintah dengan kepemimpinan yang pro-lingkungan akan lebih cenderung merancang kebijakan yang ambisius untuk melindungi alam, sementara pemerintahan yang lebih konservatif mungkin lebih fokus pada pertumbuhan ekonomi dengan dampak lingkungan yang lebih besar.
- **Lobi dan Pengaruh Politik:** Berbagai kelompok kepentingan, seperti perusahaan besar atau organisasi non-pemerintah, dapat memengaruhi kebijakan lingkungan melalui lobi atau kampanye. Lobi ini sering kali berusaha memengaruhi keputusan pemerintah untuk mendukung atau menentang kebijakan tertentu.
- **Stabilitas Politik:** Negara dengan stabilitas politik yang tinggi cenderung lebih mudah dalam merumuskan dan menegakkan kebijakan lingkungan yang berkelanjutan dibandingkan dengan negara yang sering mengalami ketidakstabilan politik.

3. Faktor Sosial dan Budaya

- **Kesadaran Masyarakat:** Tingkat kesadaran dan pendidikan lingkungan di kalangan masyarakat sangat memengaruhi bagaimana kebijakan lingkungan dipandang dan diterima. Semakin tinggi kesadaran publik tentang masalah lingkungan, semakin besar kemungkinan kebijakan lingkungan yang lebih ketat dan berkelanjutan akan diterapkan.
- **Nilai dan Budaya Lokal:** Di beberapa negara atau wilayah, nilai budaya tradisional yang mengutamakan harmoni dengan alam dapat mendorong kebijakan lingkungan yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Sementara di tempat lain, budaya konsumtif atau pandangan yang tidak memprioritaskan pelestarian alam dapat menghambat kebijakan lingkungan yang ketat.
- **Partisipasi Masyarakat:** Terlibatnya masyarakat dalam pengambilan keputusan, baik melalui organisasi masyarakat sipil atau forum publik, dapat memperkuat kebijakan lingkungan dengan menyediakan perspektif yang lebih luas.

Untuk meningkatkan Strategi Dinamika Pasar dengan memperhatikan Kebijakan Lingkungan, maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah menerapkan kebijakan lingkungan yang proaktif dan inovatif, dimana perusahaan tidak hanya mematuhi regulasi yang ada, tetapi juga berinisiatif mengintegrasikan prinsip keberlanjutan dalam setiap aspek operasi bisnis, mulai dari rantai pasokan hingga pemasaran produk. dimana Manajemen harus memastikan bahwa seluruh proses operasional perusahaan, seperti produksi, distribusi, dan pengelolaan limbah, dilakukan dengan cara yang ramah lingkungan. Kebijakan Lingkungan berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: Hia, A. M., Ali, H., & Sumartyo, F. D. S. (2022)

Pengaruh Inovasi Teknologi terhadap Strategi Dinamika Pasar.

Inovasi Teknologi adalah Inovasi Teknologi adalah proses pengembangan, penerapan, dan penggunaan teknologi baru atau perbaikan teknologi yang sudah ada untuk menciptakan solusi baru, efisiensi yang lebih tinggi, dan keuntungan kompetitif dalam berbagai sektor. Inovasi teknologi dapat mencakup berbagai bidang, mulai dari produk dan proses hingga layanan dan model bisnis.

Prinsip-prinsip atau konsep Inovasi Teknologi adalah Berikut adalah beberapa prinsip utama dalam inovasi teknologi:

1. Kreativitas dan Implikasi Teknologi

- Kreativitas adalah langkah pertama dalam proses inovasi. Ini melibatkan berpikir di luar kebiasaan dan menciptakan ide-ide baru. Inovasi teknologi muncul ketika kreativitas diterjemahkan menjadi aplikasi teknologi yang nyata.
- Setiap inovasi teknologi biasanya diawali dengan identifikasi kebutuhan atau masalah, diikuti dengan pencarian solusi yang lebih baik melalui penerapan teknologi baru.

2. Peningkatan Berkelanjutan

- Inovasi teknologi bukanlah proses satu kali. Ia melibatkan **peningkatan berkelanjutan** terhadap produk, layanan, atau sistem yang sudah ada. Dengan kata lain, inovasi sering kali muncul sebagai respons terhadap umpan balik, perubahan kebutuhan pasar, atau perkembangan baru dalam riset teknologi.

3. Pendekatan Interdisipliner

- Inovasi teknologi sering melibatkan kolaborasi antara berbagai disiplin ilmu. Misalnya, pengembangan teknologi baru dalam bidang medis melibatkan pengetahuan dari kedokteran, teknik, bioteknologi, dan banyak lagi.
- Pendekatan interdisipliner ini memungkinkan solusi yang lebih kreatif dan lebih efektif, karena dapat memanfaatkan berbagai perspektif dan keahlian.

Inovasi Teknologi berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar, jika Inovasi Teknologi dipersepsikan dengan baik maka Strategi Dinamika Pasar akan dipersepsikan baik pula, begitu juga sebaliknya. Hal ini dapat dijelaskan bahwa Inovasi Teknologi dan Strategi Dinamika Pasar saling terkait dan saling mempengaruhi. Jika inovasi teknologi diterima dengan baik oleh pasar, maka inovasi tersebut dapat menjadi pendorong utama dalam pembentukan atau penyesuaian strategi pasar yang lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan. Sebaliknya, jika pasar tidak siap atau tidak menerima teknologi baru dengan baik, maka strategi pasar akan kurang efektif, dan inovasi tersebut bisa gagal atau terhambat.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Inovasi Teknologi adalah

1. Sumber Daya Manusia (SDM) dan Keahlian

- Keahlian dan kreativitas dari tenaga kerja sangat memengaruhi kemampuan perusahaan untuk berinovasi. Tim yang memiliki keterampilan teknis yang mumpuni, berpikir kreatif, dan terbuka terhadap eksperimen akan lebih berhasil dalam menghasilkan inovasi.
- Pelatihan dan pengembangan SDM yang terus-menerus juga penting untuk memastikan karyawan memiliki keterampilan terbaru yang relevan dengan perkembangan teknologi.

2. Sumber Daya Keuangan

- Pendanaan atau modal yang cukup sangat penting untuk mendanai riset dan pengembangan (R&D). Inovasi teknologi seringkali membutuhkan investasi awal yang besar, baik untuk eksperimen, pengembangan produk, atau penerapan teknologi baru.
- Ketersediaan dana dari berbagai sumber, seperti investor, hibah, atau pendanaan internal perusahaan, dapat memfasilitasi terciptanya inovasi yang lebih agresif dan berisiko tinggi.

3. Kebijakan dan Regulasi Pemerintah

- Kebijakan pemerintah dalam bidang teknologi, seperti insentif pajak untuk riset dan pengembangan (R&D), dapat mendorong perusahaan untuk berinovasi. Di sisi lain, regulasi yang ketat atau kebijakan yang tidak mendukung dapat menjadi penghambat bagi inovasi.
- Regulasi yang mendukung keamanan siber, perlindungan data, serta pengembangan teknologi hijau juga mempengaruhi bagaimana teknologi baru dikembangkan dan diterima di pasar.

4. Persaingan Pasar

- Tingkat persaingan di pasar mendorong perusahaan untuk berinovasi agar tetap relevan dan kompetitif. Persaingan yang ketat seringkali menjadi pendorong utama bagi perusahaan untuk mencari cara-cara baru untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, meningkatkan efisiensi, atau menawarkan produk yang lebih baik.
- Adopsi cepat teknologi oleh pesaing juga dapat memotivasi perusahaan untuk mengadopsi teknologi baru agar tidak ketinggalan dalam pasar.

Inovasi Teknologi berperan terhadap Strategi Dinamika Pasar, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: Hia, A. M., Ali, H., & Sumartyo, F. D. S. (2022).

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Strategi Dinamika Pasar.

Kualitas Layanan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Ini mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman pelanggan, mulai dari interaksi dengan staf, kemudahan akses, kecepatan layanan, hingga hasil akhir yang diterima. Kualitas layanan sering kali dianggap sebagai gabungan antara keandalan, responsif, jaminan, empati, dan perhatian yang diberikan oleh penyedia layanan dalam memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Prinsip-prinsip atau konsep **Kualitas Layanan** (service quality) merujuk pada berbagai aspek yang menentukan sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Beberapa prinsip dasar kualitas layanan yang umumnya diterima meliputi:

1. Tangibles (Bukti Fisik):

- Aspek ini mencakup fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan segala hal yang tampak oleh pelanggan. Tampilan yang rapi dan profesional dari fasilitas dan staf dapat menciptakan kesan positif terhadap kualitas layanan.

2. Reliability (Keandalan):

- Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Layanan yang dapat diandalkan berarti pelanggan selalu menerima apa yang mereka harapkan tanpa kesalahan atau kegagalan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap):

- Ini berkaitan dengan kecepatan dan kesiapan dalam merespons permintaan atau masalah pelanggan. Pelayanan yang cepat, sigap, dan dapat diandalkan sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar, jika Kualitas Layanan dipersepsikan dengan baik maka Strategi Dinamika Pasar akan dipersepsikan baik pula, begitu juga sebaliknya. Hal ini dapat dijelaskan bahwa Pernyataan tersebut dapat dijelaskan dengan prinsip bahwa kualitas layanan yang baik dapat membangun reputasi dan kepercayaan pelanggan, yang pada gilirannya akan mempengaruhi strategi dinamis pasar yang diterapkan oleh perusahaan.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kualitas Layanan adalah

1. Sumber Daya Manusia (SDM):

- Keterampilan dan Pengetahuan Staf: Kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan keterampilan staf yang memberikan layanan. Pelatihan yang tepat, pemahaman mendalam tentang produk atau layanan, serta kemampuan interpersonal yang baik sangat penting untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang positif.
- Sikap dan Perilaku Karyawan: Sikap ramah, perhatian, dan kesigapan karyawan dalam menangani pelanggan dapat memperbaiki persepsi kualitas layanan. Karyawan yang memiliki sikap positif dan proaktif akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Proses Layanan:

- Keandalan dan Konsistensi Proses: Proses yang jelas, terstruktur, dan mudah diikuti akan menghasilkan layanan yang lebih konsisten dan dapat diandalkan. Ketika pelanggan tahu apa yang diharapkan dan mendapatkan pengalaman yang serupa setiap kali, kualitas layanan akan dianggap tinggi.
- Efisiensi Waktu: Proses layanan yang efisien dan cepat dapat meningkatkan persepsi kualitas, karena pelanggan cenderung menghargai layanan yang cepat dan tidak membuang waktu mereka.

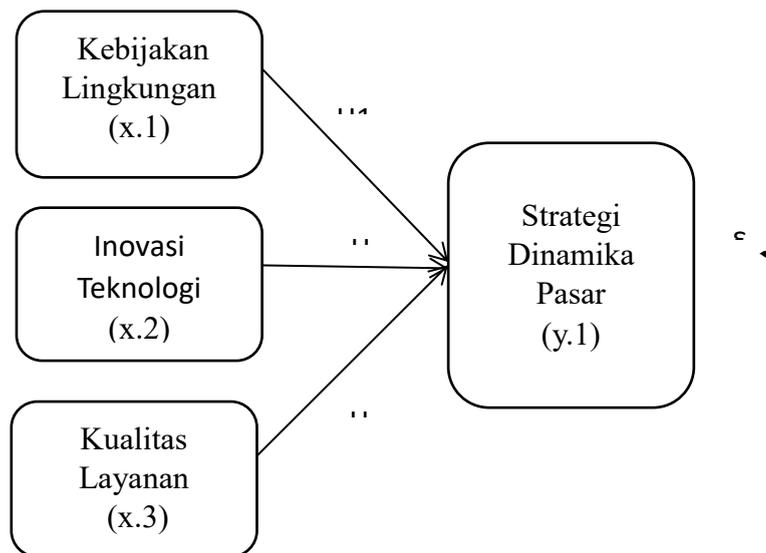
3. Fasilitas dan Infrastruktur:

- Kondisi Fasilitas dan Peralatan: Fasilitas yang bersih, nyaman, dan modern dapat meningkatkan kesan kualitas layanan. Infrastruktur yang baik, seperti tempat yang nyaman dan peralatan yang memadai, menunjukkan perhatian perusahaan terhadap kenyamanan pelanggan.
- Teknologi: Penggunaan teknologi untuk mendukung layanan, seperti sistem pemesanan online

Kualitas Layanan berperan terhadap Strategi Dinamika Pasar, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Agussalim, M., & Ali, H. (2017).

Rerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, pembahasan dan penelitian relevan, maka di perolah rerangka konseptual artikel ini seperti gambar 1 di bawah ini.



Berdasarkan gambar rerangka konseptual di atas, maka: Kebijakan Lingkungan, Inovasi Teknologi, dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar. Selain dari tiga variabel exogen yang mempengaruhi Strategi Dinamika Pasar, masih banyak variabel lain, diantaranya adalah:

- 1) Kebijakan Lingkungan: Ali, H., Saputra, F., & Mahaputra, M. R. (2023).
- 2) Inovasi Teknologi: Maisharoh, T., & Ali, H. (2020).
- 3) Kualitas Layanan : Hernandes, F., & Ali, H. (2024).

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan, hasil dan pembahasan maka kesimpulan artikel ini adalah untuk merumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu:

- 1) Kebijakan Lingkungan berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar karena kebijakan tersebut dapat memengaruhi cara perusahaan beroperasi, memproduksi barang dan jasa, serta berinteraksi dengan konsumen dan pemangku kepentingan lainnya.
- 2) Inovasi Teknologi berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar karena kemampuan perusahaan untuk mengembangkan, mengadopsi, dan menerapkan teknologi baru sering kali menentukan bagaimana mereka beradaptasi dengan perubahan dalam permintaan konsumen, persaingan, dan tren pasar. dan
- 3) Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Strategi Dinamika Pasar karena kualitas layanan dapat memengaruhi persepsi pelanggan, tingkat kepuasan, dan akhirnya loyalitas mereka terhadap suatu merek atau perusahaan. Dalam konteks ini, strategi dinamika pasar mencakup bagaimana perusahaan merespons perubahan dalam lingkungan pasar, seperti perubahan permintaan konsumen, persaingan, dan kondisi pasar lainnya.

REFERENSI

- Ali, H., Susanto, P. C., & Saputra, F. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Transportasi Udara: Teknologi Informasi, Infrastruktur dan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik*, 1(4), 154-167.
- Alqawi, D., Ali, H., & Fauzi, A. (2024). Determinasi Produktivitas Kerja Melalui Motivasi: Analisis Lingkungan Kerja, Disiplin, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Terhadap Tenaga Kesehatan RS. Satria Medika Bekasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*, 5(3).
- Azhari, F., & Ali, H. (2024). Peran Inovasi Produk, Strategi Pemasaran, dan Kualitas Layanan terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 2(2), 72-81.

- Firmansyah, P. D., & Ali, H. (2024). Pengaruh Kebijakan Lingkungan, Pengembangan Teknologi dan Kompetensi Inti terhadap Strategi Perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital*, 2(2), 54-63.
- Hia, A. M., Ali, H., & Sumartyo, F. D. S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penjualan: Analisis Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk dan Kepuasan Konsumen (Literature Review). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(2), 368-379.
- Ibrahim, A. M., & Ali, H. (2024). Literature Review Keputusan Pembelian: Analisis Kualitas Layanan Dan Kualitas Website. *Jurnal Humaniora, Ekonomi Syariah dan Muamalah*, 2(3), 102-109.
- Mahaputra, M. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Penyedia Jasa Transportasi Online di Kota Tangerang Selatan (Studi Kasus: PT. Gojek Indonesia). *Jurnal Siber Transportasi dan Logistik*, 1(1), 29-37.
- Pratama, D. R., & Ali, H. (2024). Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keunggulan Bersaing Perusahaan. *Jurnal Siber Transportasi dan Logistik*, 2(1), 1-10.
- Pratiwi, N. P., & Ali, H. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pelatihan, dan Stres Kerja pada Kinerja Pegawai Rumah Sakit di Era Digital. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan (JIMT)*, 5(2).
- Ramadhanitya, S., & Ali, H. (2025). Pengaruh Analisis Lingkungan Formulasi, Implementasi dan Strategi terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Komunikasi dan Ilmu Sosial*, 3(1), 11-20.
- Salsabilla, P. J., & Ali, H. (2024). Pengaruh Teknologi Informasi, Kreativitas, dan Kualitas Produk terhadap Strategi Bersaing Perusahaan. *Jurnal Siber Multi Disiplin*, 2(1), 18-26.
- Shobirin, M., & Ali, H. (2019). Strategi Pengembangan Infrastruktur dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(2), 155-168.
- Wahono, S., & Ali, H. (2021). Peranan Data Warehouse, Software Dan Brainware Terhadap Pengambilan Keputusan (Literature Review Executive Support Sistem for Business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(2), 225-239.
- Wulandari, S., Ali, H., & Hendayana, Y. (2024). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan serta Adopsi Teknologi Terhadap Produktivitas dan Kinerja Karyawan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*, 6(2).
- Yuliani, Y., & Ali, H. (2024). Analisis Dampak Information System, Kepuasan Pengguna, dan Inovasi Produk Terhadap Kinerja Bisnis. *Dinasti Information and Technology*, 1(3), 128-137.
- Zulva, A. F., & Ali, H. (2025). Pengaruh Strategi Inovasi Produk, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Persaingan Perusahaan. *Jurnal Greenation Sosial dan Politik*, 3(1), 24-32.