

PENGEMBANGAN JAWA BARAT SEBAGAI PROVINSI JASA

Ria Satyarini

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan

Email: satya@home.unpar.ac.id

Abstract

Jawa Barat as the next province after DKI Jakarta has many strategic roles. Jawa Barat has a vision to be the most advance province in 2012, according to the vision Jawa Barat has to achieve that vision and reach the opportunity. There're so much to do and big challenges that Jawa Barat has to deal with. But the important things is how the government recognize classification of services and knows the challenge they face.

Key words: *services, classification of services, challenges of service classification.*

1. Pendahuluan

Jawa Barat sebagai provinsi yang dekat dengan DKI Jakarta mempunyai peran strategis. Jawa Barat dapat diibaratkan sebagai wilayah penyangga bagi DKI Jakarta. Saat ini wilayah Jawa Barat sebagai pusat industri penyokong bagi DKI Jakarta, sebagai penyedia tenaga kerja, sebagai tempat tinggal bagi tenaga kerja yang bekerja di DKI Jakarta, juga sebagai tempat berlibur atau rekreasi terdekat dari DKI Jakarta.

Melihat pentingnya potensi Jawa Barat maka Gubernur Jawa Barat menetapkan visi Jabar sebagai provinsi termaju dan mitra terdepan ibu kota pada tahun 2012. Waktu 2 (dua) tahun bukanlah waktu yang panjang, malah bias dibilang waktu yang cukup singkat. Untuk mengembangkan dan mencapai misi tersebut maka Jawa Barat perlu melihat peluang-peluang apa yang dapat dikembangkan oleh provinsinya.

Visi tersebut didasarkan pada banyaknya potensi Jawa Barat seperti potensi perguruan tinggi, dukungan sumber daya alam, faktor iklim dan budaya gotong royong dan ditunjang oleh kehidupan masyarakat yang agamis. Pengertian termaju memberi implikasi munculnya ketergantungan provinsi-provinsi lain kepada Jawa Barat. Sedangkan ketergantungan Provinsi Jawa Barat kepada provinsi lain diusahakan sekecil mungkin. Provinsi Jawa Barat selama ini dijadikan sebagai penyangga ibu kota Negara dengan segala konsekuensinya harus bergeser dan menjadi mitra terdepan yang dilandasi dengan asas kesetaraan dan kesepahaman dalam arti tidak lagi tereploitasi segala potensinya.

Tulisan ini mencoba melihat potensi yang dimiliki oleh Jawa Barat berkaitan dengan dengan pola Pendapatan Daerah Bruto (PDB).

Data didapatkan dari Balai Pusat Statistik (BPS) dan juga dari website Jawa Barat. Data tersebut dilihat trendnya (kecenderungannya) seperti apa dan kemudian dicoba dianalisis dengan tantangan-tantangan yang mungkin dihadapi dengan menggunakan teori-teori manajemen.

Industri yang diamati difokuskan pada bidang jasa dan tidak bidang *manufacturing*. Hal ini berlandaskan pada asumsi bahwa bidang jasa ini terus meningkat tetapi belum banyak perhatian yang diberikan oleh pemerintah dalam bentuk dukungan ataupun masih banyaknya perusahaan-perusahaan swasta yang masih enggan untuk berinvestasi di bidang jasa. Beberapa waktu lalu, Bandung sebagai ibukota dari provinsi Jawa Barat menetapkan diri sebagai kota jasa, sehingga fokus terhadap bidang jasa dinilai penting dan perlu untuk dilakukan.

Satu alasan yang penting juga berkaitan dengan fokus terhadap sektor jasa adalah karena sektor jasa lebih tahan terhadap perubahan siklus ekonomi dibandingkan bidang *manufacturing*. Ini erat kaitannya sehubungan dengan keadaan Indonesia yang terkena krisis pada tahun 1997-1998, dan saat ini krisis global. Kita tidak pernah tahu kapan akan terjadi lagi krisis ekonomi, sehingga yang perlu kita lakukan adalah berusaha agar perekonomian kita relatif stabil dan meningkatkan sektor jasa mungkin salah satu jawabannya.

2. Jasa

Seringkali orang bertanya apa yang membedakan antara barang dengan jasa. Jasa adalah (Murdick-Russel, 1990:4): *economics activities that produces time, place, form or psychological utilities*. Jasa juga dapat dibedakan dengan barang merujuk pada (Heizer-Render, 2008:) seperti dijelaskan pada table dibawah ini:

Tabel 2.1.
Perbedaan antara Barang dan Jasa

Attributes of Goods (Tangible Product)	Attributes of services (Intangible Product)
<i>Product can be sold</i>	<i>Reselling a service is unusual</i>
<i>Product can be inventoried</i>	<i>Many service cannot be inventoried</i>
<i>Some aspects of quality are measurable</i>	<i>Many aspect of quality are difficult to measure</i>
<i>Selling is distinct from production</i>	<i>Selling if often a part of serviceprovider, not product, is often transporable</i>
<i>Product is transporable</i>	<i>Provider, not product is often transporable</i>
<i>site of fasility is important for cost</i>	<i>Site of fasility is important for customer contact</i>

<i>Often easy to automate</i>	<i>Service is often difficult to automate</i>
<i>Revenue is generated primarily from the tangible product</i>	<i>Revenue is generated primarily from the intangible services</i>

Sumber: Heizer-Render, 2008: 10

Atau secara umum jasa mempunyai empat ciri, yaitu:

1. Jasa bersifat *intangibile*, yang artinya jasa tidak dapat disentuh, diraba, dirasa, sebelum jasa tersebut dikonsumsi. Dengan demikian orang tidak akan bisa menilai kualitas jasa sebelum ia mengkonsumsi jasa tersebut.
2. Jasa bersifat *perishability*, yang artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan (jasa merupakan komoditi yang tidak bisa disimpan). Karenanya jasa akan hilang begitu saja apabila jasa tidak digunakan pada saat tertentu.
3. Jasa bersifat *inseparability*, yang artinya jasa biasanya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Konsumen dan penyedia jasa akan saling berinteraksi, dan keduanya akan mempengaruhi hasil dari jasa tersebut.
4. Jasa bersifat *Variability*, yang artinya jasa bersifat sangat variabel (unik), karena jasa merupakan *non-standarized* output. Jasa akan sangat bervariasi dalam bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

Berdasarkan data dari U.S. Census Bureau, klasifikasi dari jasa terbagi menjadi (Murdick-Russel, 1990:6):

1. *Distributive Services*
2. *Retail and Wholesale Trade*
3. *Non profit Services*
4. *Producer Services: finance, insurance, real estate, business services, legal services, membership organizations, miscellaneous professional services.*
5. *Customer Services: health care, education, personal services, auto repair, garage, miscellaneous maintenance, hotel/motel services, restaurant/food services, leisure services, private household.*

Berdasarkan data dari Statistical Abstract of the US (Murdick-Russel, 1990:7), jasa dibagi menjadi:

1. *Services*
2. *Transportation and utilities*
3. *Wholesale and Retail trade*
4. *Finance, insurance and real estate*
5. *Miscellaneous services*
6. *Government*

Sehingga merujuk kepada hal-hal diatas juga berdasarkan data dari BPS Indonesia, maka yang termasuk sektor jasa adalah:

1. Pertanian, peternakan, kehutanan dan perikanan
2. Pertambangan dan penggalian
3. Industri pengolahan
4. Listrik, gas dan air bersih
5. Bangunan
6. Perdagangan, hotel dan restoran
7. Pengangkutan dan komunikasi
8. Keuangan, persewaan dan jasa perusahaan
9. Jasa-jasa

Suatu sektor dari jasa dapat bertahan hidup atau sukses apabila manajer dapat mengidentifikasi tantangan-tantangan yang mungkin dihadapi oleh sektor jasa tersebut. Apabila manajer dapat mengidentifikasi tantangan yang mungkin dihadapi, diharapkan manajer dapat secara proaktif melakukan langkah-langkah untuk menghadapi tantangan tersebut sehingga sektor jasa yang dikelolanya dapat survive.

Sektor jasa sendiri dapat dibagi menjadi 4 (empat) yang dibagi berdasarkan 2 ukuran, yaitu (Murdick-Render, 1990:36):

1. Tingkat intensitas tenaga kerja, yang diukur dengan rasio *labor cost* terhadap nilai fasilitas dan perlengkapan.
2. Tingkat dimana konsumen berinteraksi dengan jasa dan atau tingkatan jasa di customisasi.

Dari dua ukuran tersebut terdapat 4 (empat) kondisi yang mungkin terjadi, yaitu:

1. Jasa dengan tingkat *labor intensity* yang rendah dan tingkat *customer interaction/customization* juga rendah disebut dengan *service factories*, usaha jasa yang termasuk didalamnya adalah: *airlines, trucking, hotel, dan resorts*.
2. Jasa dengan tingkat *labor intensity* yang rendah tapi tingkat *customer interaction/customization* yang tinggi disebut *service shop*, usaha jasa yang termasuk didalamnya adalah: *hospital dan repair services*.
3. Jasa dengan tingkat *labor intensity* yang tinggi tetapi dengan tingkat *interaction* yang rendah disebut sebagai *mass service*, termasuk didalamnya yaitu *retailing, wholesaling, banking, dan education*.
4. Terakhir adalah jasa dengan tingkat *labor intensive* maupun *customization* sama-sama tinggi disebut dengan *professional services*. Termasuk didalamnya adalah: dokter, lawyers, dan akuntan.

Tantangan yang dihadapi dapat dirangkum dalam tabel dibawah ini:

Tabel 2.2.
Tantangan yang dihadapi klasifikasi jasa

Jenis Jasa	Tantangan
<i>Low interaction</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat jasa seramah mungkin • Perhatian pada fasilitas jasa • Butuh SOP
<i>High labor intensity</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Hiring, training, metode pengembangan • Kesejahteraan karyaewan • Penjadwalan tenaga kerja • Pengendalian pada wilayah yang berbeda
<i>Low labor intensity</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Keputusan modal • Kemajuan teknologi • Mengatur permintaan • Penjadwalan penghantaran jasa
<i>High interaction</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Menekan biaya • Memelihara kualitas • Mampu bereaksi terhadap keikutsertaan konsumen dalam proses produksi

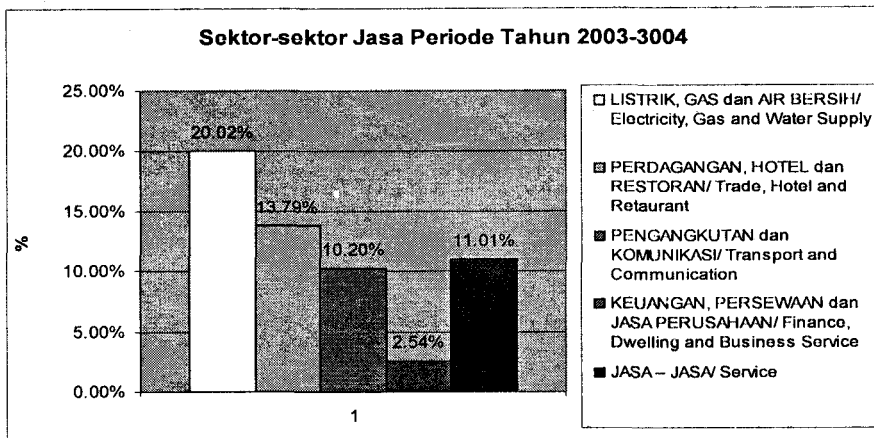
Sumber: Murdick-Russel: 1990:37

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa setiap sektor jasa dengan kriteria yang berbeda akan menghadapi tantangan yang berbeda pula. Perusahaan harus mengenali kriteria perusahaannya seperti apa sehingga dapat mengelola perusahaannya dengan lebih baik.

3. Sektor jasa di Provinsi Jawa Barat

Dari data terakhir BPS didapat data dari tahun 2003-2007. penulis khusus memfokuskan pada data PDB sektor jasa saja. Data tersebut diamati kenaikan ataupun penurunannya setiap tahun, sehingga bisa ditarik kesimpulan sektor jasa mana yang harus lebih diperhatikan oleh pemerintah provinsi, dan gambaran tantangan yang mungkin dihadapinya seperti apa. Data-data ini disajikan per tahun dan juga per sektor atau bidang jasa.

Gambar 3.1

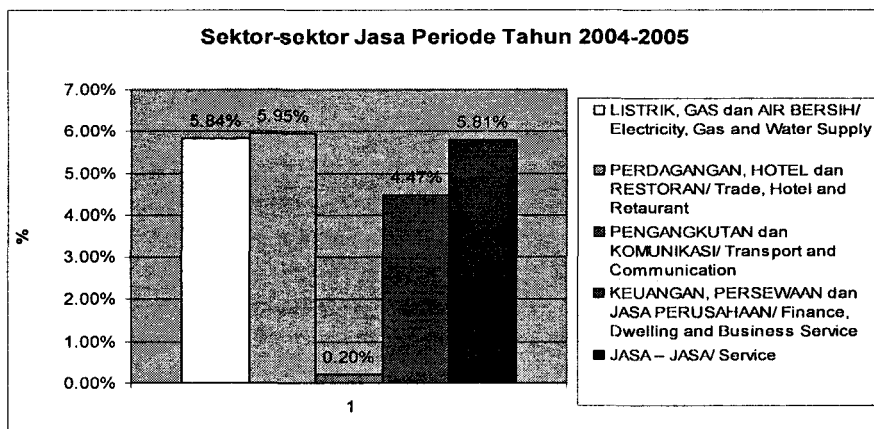


Sumber: olahan penulis

Dari gambar yang disajikan diatas dapat dilihat bahwa peningkatan tertinggi untuk tahun 2003-2004 terjadi pada sektor listrik, gas, dan air bersih. Dari grafik yang disajikan diatas dapat dilihat bahwa peningkatan tertinggi untuk tahun 2004-2005 terjadi pada sektor perdagangan, hotel, dan restoran, sedangkan peningkatan yang paling kecil sebesar terjadi pada sektor pengangkutan dan komunikasi, yaitu sebesar 20,02%. Peningkatan yang paling kecil sebesar 2,54% terjadi pada sektor keuangan, persewaan dan jasa perusahaan. Pada tahun 2003 ke 2004 semua sektor jasa mengalami kenaikan.

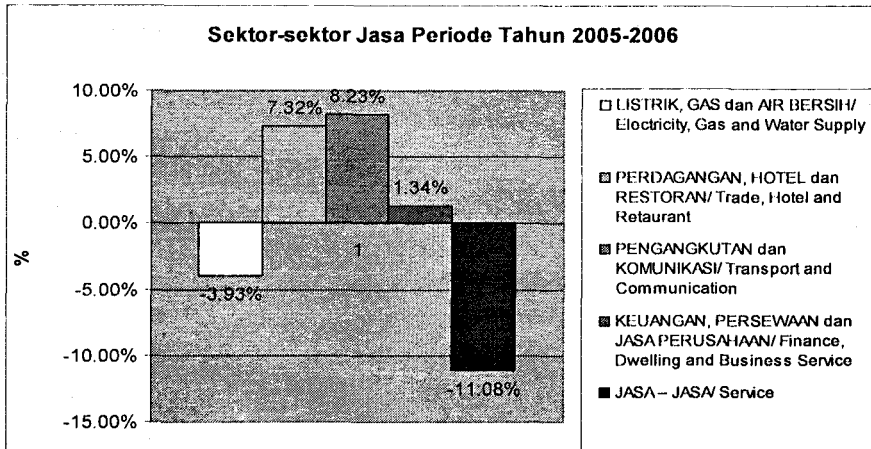
Dari gambar yang disajikan dibawah ini (gambar 3.2) dapat dilihat bahwa peningkatan tertinggi untuk tahun 2004-2005 terjadi pada sektor perdagangan, hotel, dan restoran, sebesar 5,95%. Sedangkan peningkatan yang paling kecil sebesar 0,20%t erjadi pada sektor pengangkutan dan komunikasi. Pada periode ini semua sektor jasa mengalami kenaikan.

Tabel 3.2



Sumber: Olahan penulis

Gambar 3.3

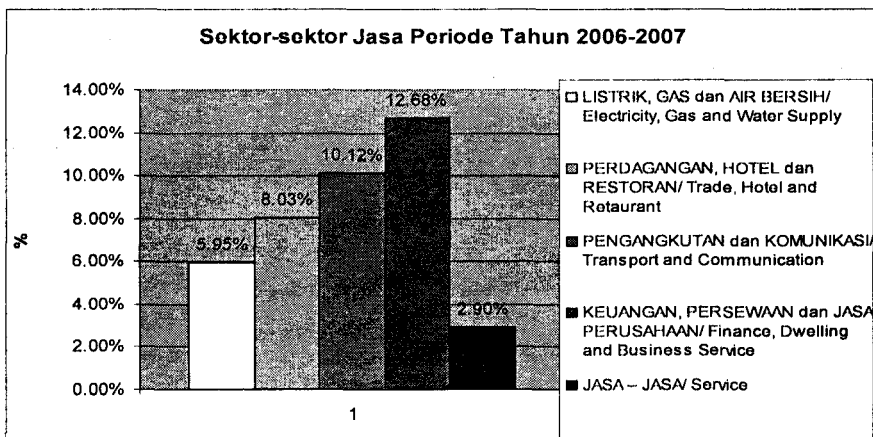


Sumber: olahan penulis

Dari gambar yang disajikan diatas dapat dilihat bahwa peningkatan tertinggi untuk tahun 2005-2006 terjadi pada sektor pengangkutan dan komunikasi, sebesar 8,23%. Sedangkan peningkatan yang paling kecil sebesar terjadi pada sektor jasa-jasa, yaitu penurunan sebesar 11,08%. Pada tahun ini terlihat terdapat dua sektor yang mengalami penurunan PDB yaitu sektor listrik, gas, dan air bersih serta sektor jasa-jasa.

Dari gambar yang disajikan dibawah dapat dilihat bahwa peningkatan tertinggi untuk tahun 2006-2007 terjadi pada sektor keuangan, persewaan dan jasa perusahaan sebesar 12,68%. Sedangkan peningkatan yang paling kecil sebesar terjadi pada sektor jasa-jasa, sebesar 2,90%. Pada tahun ini semua sektor mengalami kenaikan, tidak ada yang mengalami penurunan.

Tabel 3.4



Sumber: olahan penulis

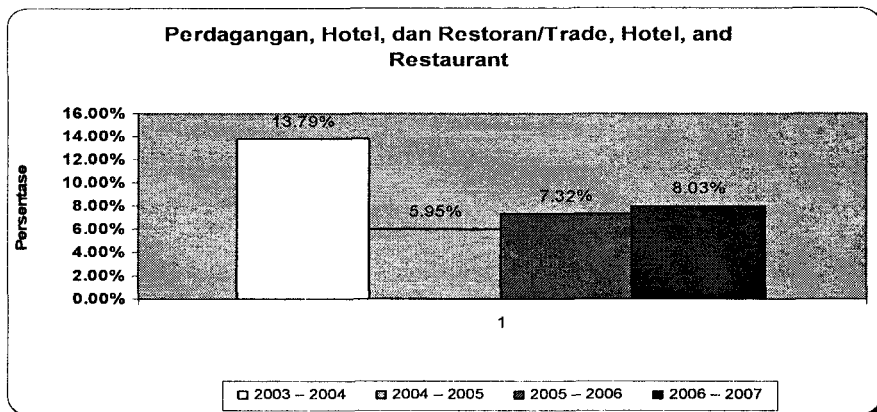
Dari tahun 2003-2007 sektor jasa yang mengalami penurunan adalah sektor listrik, gas, dan air bersih serta sektor jasa-jasa. Yang termasuk jasa-jasa adalah pemerintahan umum (*public service*), hiburan dan rekreasi, dan sosial dan kemasyarakatan. Dari semua jenis jasa diatas, kesemuanya termasuk *service factory* kecuali hiburan dan rekreasi yang termasuk *service shop*. Pemerintah harus memberikan perhatian kepada kedua sektor ini agar jangan sampai mengalami penurunan kembali. Kedua sektor ini termasuk kepada sektor yang tingkat intensitas tenaga kerjanya rendah.

Sektor dengan tingkat intensitas tenaga kerja rendah akan menghadapi tantangan dimana manajer harus mengawasi fasilitas dan perlengkapan dan bagaimana mengevaluasi teknik-teknik baru. Yang penting pada hal ini adalah bagaimana perusahaan dapat mengatur penghantaran jasa dengan segala fasilitas dan perlengkapan yang ada, yang jelas kurang fleksibel dibandingkan tenaga kerja. Hal lain yang harus menjadi pusat perhatian adalah bagaimana manajer dapat menyeimbangkan permintaan jasa, menurunkan permintaan pada saat permintaan tinggi dan menaikkan permintaan pada saat permintaan rendah. Alat-alat promosi dapat berperan disini.

Tambahan tantangan yang dihadapi pada *service factory* adalah perusahaan harus dapat membuat agar jasa yang dibuat terasa lebih ramah dan menarik, karena kendalanya perusahaan menerapkan system manajemen yang relative kaku dan penuh dengan SOP atau prosedur. Tantangan yang dihadapi pada *service shop* adalah kesulitan mempertahankan biaya agar tetap rendah tetapi perusahaan berusaha agar tingkat kualitas tetap tinggi.

Selanjutnya disajikan analisa per sektor untuk tahun 2003-2007. Analisa ini memudahkan untuk melihat perubahan PDB yang terjadi setiap tahunnya, sehingga diharapkan pemerintah dapat lebih memfokuskan perhatian pada beberapa sektor jasa yang dinilai harus ditingkatkan atau diberi perhatian lebih.

Gambar 3.5

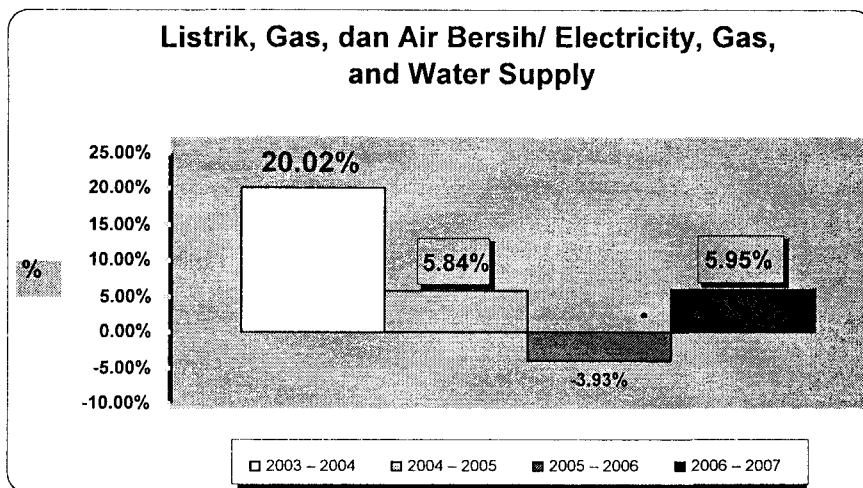


Sumber: olahan penulis

Gambar 3.5 menunjukkan bahwa sektor perdagangan, hotel, dan restoran mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Walau terjadi penurunan peningkatan dari tahun 2004-2005. Bidang perhotelan dan restoran lebih merupakan *service factory* sedangkan perdagangan lebih bersifat *mass service* dimana tingkat intensitas tenagakerjanya tinggi.

Tantangan pada perusahaan yang tingkat intensitas tenagakerjanya tinggi adalah kesulitan pada saat mengangkat, melatih, dan mengembangkan tenagakerja. pada perusahaan yang labor intensive, tenagakerja merupakan asset penting perusahaan. Agar mereka mau mengembangkan diri di perusahaan dan berkembang bersama perusahaan, maka perusahaan perlu memotivasi mereka dengan baik terutama dalam masalah kesejahteraan dan pelatihan-pelatihan yang diberikan untuk tenagakerjanya.

Tabel 3.6



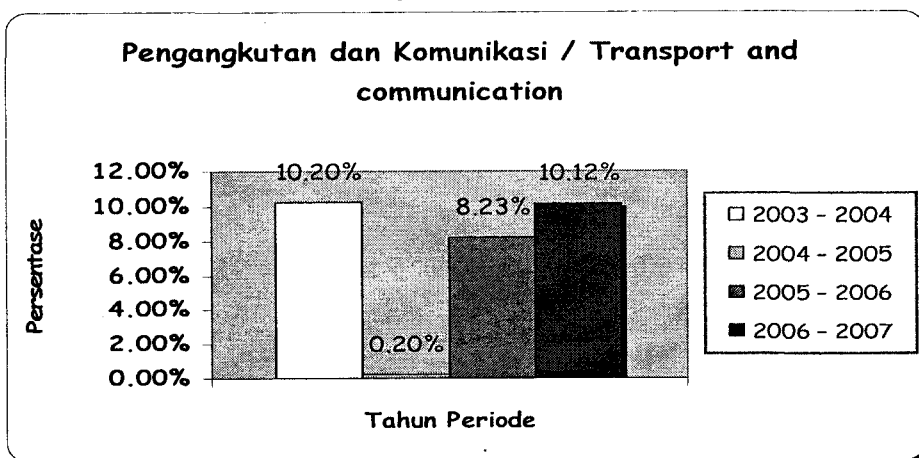
Sumber: olahan penulis

Pada gambar 3.7 ditunjukkan perubahan PDB pada sektor pengangkutan dan komunikasi. Baik pengangkutan maupun komunikasi termasuk dalam *service factories*, dimana intensitas tenagakerja dan customisasi konsumennya sama-sama rendah. Untuk dapat mengembangkan sektor ini perusahaan harus memfokuskan perhatian pada masalah investasi yang tidak sedikit, pengembangan teknologi yang dipakai, menjaga agar penghantaran jasa sesuai dengan yang konsumen inginkan, api pada sisi lain perusahaan harus tetap focus pada bagaimana membuat jasanya tetap terlihat hangat dan menarik, karena konsumen lebih berhubungan dengan peralatan dan bukan manusia. Gambar 3.8 menunjukkan sektor jasa-jasa. Seperti dijelaskan diatas sektor ini berkaitan dengan bidang pemerintahan umum (*public service*), hiburan dan rekreasi, dan sosial dan kemasyarakatan.

Dari semua jenis jasa diatas, kesemuanya termasuk *service factory* kecuali hiburan dan rekreasi yang termasuk lebih cenderung *service shop*.

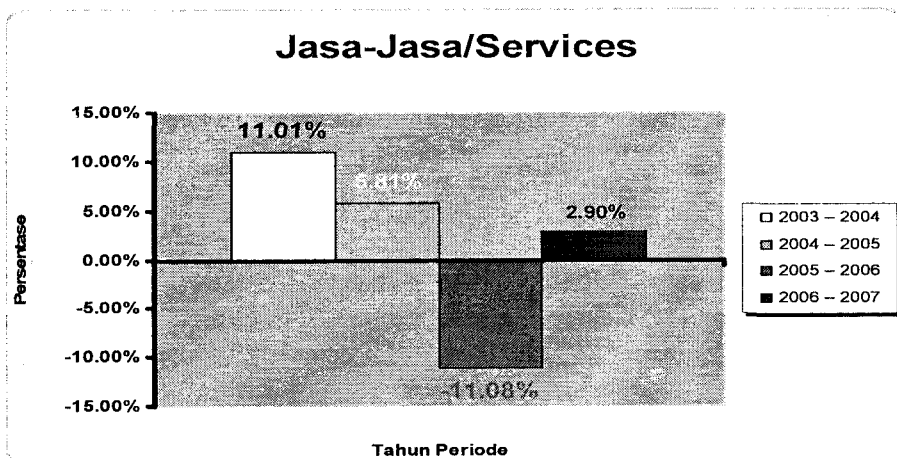
Tantangan yang dihadapi *service shop* sudah dijelaskan pada alinea sebelumnya, sedangkan tantangan yang dihadapi oleh *service shop* berkaitan dengan tantangan yang dihadapi perusahaan karena tingginya tingkat customisasi. Kecenderungan saat ini adalah semakin banyaknya perusahaan yang cenderung untuk memberikan pelayanan yang berbeda kepada setiap konsumennya, sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumennya. Hal tersebut membuat perusahaan menjadi lebih unggul dibandingkan pesaingnya tetapi juga membutuhkan biaya yang tidak sedikit.

Gambar 3.7



Sumber : olahan penulis

Gambar 3.8



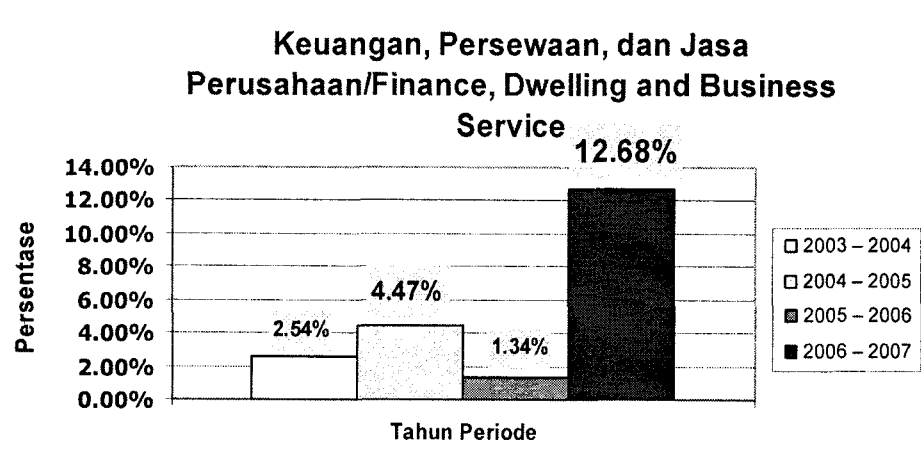
Sumber: olahan penulis

Tantangan perusahaan adalah bagaimana agar konsumen tetap merasa bahwa jasa yang diberikan berbeda tetapi dengan penambahan biaya yang tidak terlalu signifikan. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan sehubungan dengan hal tersebut adalah bagaimana perusahaan berusaha agar customisasi dilakukan pada akhir proses dan bukannya pada awal proses produksi, sehingga biaya yang dikeluarkan juga tidak terlalu besar.

Gambar 3.9 menunjukkan sektor keuangan, persewaan, dan jasa perusahaan. Sektor keuangan adalah sektor perbankan, yang merupakan bagian dari *service shop* sama dengan persewaan. Jasa perusahaan merupakan bagian dari *professional services*, dimana tingkat intensitas pekerjaanya tinggi dan tingkat customisasinya juga tinggi.

Pada perusahaan jenis ini, tantangan yang dihadapinya adalah bagaimana menyeimbangkan kesulitan mengatur tenaga kerja dengan segala kesulitannya dan juga memenuhi kebutuhan konsumen yang beraneka ragam. Dikarenakan ujung tombak perusahaan adalah manusia yang juga nantinya menghadapi manusia lainnya (konsumen), maka hal utama yang harus dilakukan adalah memuaskan konsumen internal perusahaan (tenagakerja) agar mereka dapat memenuhi konsumen eksternal perusahaan dengan menggunakan cara-cara yang efisien dan fleksibel.

Gambar 3.9



Sumber: Olahan penulis

4. Kesimpulan

Dari semua jenis klasifikasi jasa yang ada masing-masing mempunyai keunikan dan tantangan yang berbeda-beda. Agar pemerintah daerah, yaitu pemerintahan provinsi Jawa Barat dapat berhasil maka yang paling utama adalah bagaimana pemerintah dapat mengenali perbedaan tersebut dan menangani tantangan yang berbeda tersebut dengan tepat.

Daftar pustaka

- Fitzsimmons, James and J. Fitzsimmons, Mona. 1994. Service Management Operations: Operations, Strategy, and Information Technology. McGraw-Hill international. Second edition.
- G. Murdick, Robert; Render, Barry and S. Russel, Roberta . 1990. Service Operations Management. Allyn and Bacon .
- Heizer, Jay and Render, Barry. 2008. Operations Management. Prentice Hall International. Ninth edition.
- Hope, Christine and Muhlemann, Alan. 1997. Service Operations Management: Strategy, Design and delivery. Prentice Hall International.
- [Www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)
- [Www.jabar.go.id](http://www.jabar.go.id)
- Zeithaml, Valarie; Parasuraman, A. and L. Berry, Leonard. 1990. Delivering Quality Service: balancing Customer Perceptions dan Expectations. The Free Press.