



FOKUS

**JURNAL AKUNTANSI DAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BANDUNG**

ISSN: 1411-1594

Volume 2 No. 2, November 2000

Pembahasan Pembaharuan 7(Tujuh) UU Perpajakan Reformasi
Kepabeanaan Tahun 2000 Serta Pemberdayaan Aparatur Negara
Dalam Rangka
Pengamanan Pelaksanaan APBN Tahun 2000
Dr. H. Mohammad Zain, Ak.

Menuju Bandung Sebagai Kota Jasa
Sebagai Perwujudan Dari Visi Kota Bandung
Rini Handayani, S.E.



Pengaruh Perbedaan Metode Penyusutan
Antara Penyusutan Komersial Dengan
MACRS (*Modified Accelerated Cost Recovery System*)
Eddy Winarso, S.E.

Strategic Cost Reduction
Erly Sherlita, S.E.

Memahami Sistem Self Assessment
Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak
Diana Sari, S.E.

**Unit Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BANDUNG**

MENUJU BANDUNG SEBAGAI KOTA JASA SEBAGAI PERWUJUDAN DARI VISI KOTA BANDUNG

Rini Handayani, S.E.

Sektor jasa menempati urutan terdepan dalam lalu lintas usaha perekonomian Jawa Barat. Sektor ini lebih fleksibel dalam menghadapi krisis ekonomi dibandingkan sektor-sektor lainnya. Hal ini disebabkan tumbuhnya kemandirian dalam berusaha, tidak tergantung kepada sektor perbankan dan memiliki daya tahan serta keuletan. Jenis-jenis jasa yang banyak ditekuni antara lain jasa retail/eceran, jasa angkutan, jasa pendidikan, jasa pelatihan dan jasa pelayanan umum. Kota Bandung mempunyai Visi yaitu:

"MENINGKATKAN PERAN KOTA BANDUNG SEBAGAI KOTA JASA, MENUJU TERWUJUDNYA KOTA YANG GENAH MERENAH TUMANINAH".

Dimana dengan visi tersebut dapat terwujud masyarakat yang damai, demokratis, berkeadilan, berdaya saing, maju dan sejahtera dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang didukung oleh masyarakat Kota yang sehat, mandiri, beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, cinta tanah air, berkesadaran hukum dan lingkungan, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, memiliki etos kerja yang tinggi, dan berdisiplin.

Bandung sebagai Kota Jasa, adalah Kota yang menitikberatkan pada jasa pelayanan dibidang produksi dan mekanisme pasar. Apabila pelayanan meningkat, kehidupan social ekonomi budaya akan berkembang sesuai kemampuan dan kondisinya, sehingga akan mampu meningkatkan kehidupan masyarakat menuju kondisi kehidupan Genah Merenah Tumaninah.

"GENAH", mengandung arti : enak, senang, nyaman, aman, tenang, tenteram, kerasan, bahagia.

"MERENAH", mengandung arti : rapih, indah, tertib, teratur, nyaman, serasi, tepat, benar, menempatkan sesuatu pada tempatnya.

"TUMANINAH", mengandung arti : senang, nyaman, puas, bahagia, tenang, menumbuhkan kepuasan batiniah, erat kaitannya dengan keimanan, dan ketakwaan.

Genah Merenah Tumaninah adalah rasa, berhubungan dengan perasaan, yang tercipta karena hubungan manusia dengan manusia, manusia dengan lingkungan dan manusia dengan Penciptanya. Semuanya itu akan dapat diwujudkan apabila bekerja, berkarya nyata, taat azas, peka terhadap masalah, bias memilih yang benar dan yang salah, meningkatkan keimanan dan ketakwaan kepada Allah SWT, dan bertakauarub kepada-Nya.

Disamping itu, juga dituntut tetap menghormati, memakai dan melaksanakan berbagai amanat leluhur yang tercermin dalam adat istiadat, tradisi, dan budaya setempat, yang relevan dengan ajaran agama.

Untuk mewujudkan visi tersebut, dibawah ini digambarkan kondisi Kota Bandung pada saat ini dari berbagai data dan informasi.

STRUKTUR DAN PERKEMBANGAN EKONOMI KOTA BANDUNG TAHUN 1996-1999 PRODUK DOMESTIK REGIONAL BRUTO (PDRB)

Produk Domestic Regional Bruto Kota Bandung disajikan atas dasar harga berlaku dan atas dasar harga konstan 1993. Ini dimaksudkan agar perkembangan PDRB dapat ditelaah sebelum dan sesudah memperhitungkan pengaruh harga.

Penyajiaan PDRB atas dasar harga konstan akan lebih mencerminkan perubahan PDRB tanpa dipengaruhi perubahan harga yang biasanya cenderung naik terus dari tahun ke tahun. Dengan demikian PDRB atas dasar harga

konstan lebih mencerminkan kenaikan produk secara nyata.

PDRB atas dasar harga berlaku untuk kota Bandung secara keseluruhan berkembang dari Rp. 11.973,25 milyar pada tahun 1998 menjadi Rp. 13.417,94 milyar pada tahun 1999. Sedangkan PDRB atas dasar harga konstan 1993 dari Rp. 5.294,95 milyar pada tahun 1998 menjadi Rp. 5.443,35 milyar pada tahun 1999.

Besarnya PDRB menurut lapangan usaha baik atas dasar harga berlaku maupun atas dasar harga konstan 1993 secara umum menunjukkan kenaikan yang stabil. Ini berarti semua sector berkembang sesuai dengan adanya pembangunan di segala bidang.

BPS Jawa Barat mengelompokkan semua sector ke dalam tiga kelompok yaitu :

1. **Sektor Primer** yaitu sector yang tidak mengolah bahan baku melainkan

hanya mendayagunakan sumber-sumber alam seperti tanah dan deposit didalamnya ; misalnya sector pertanian dan pertambangan & penggalian.

2. **Sektor Sekunder** yaitu mengolah bahan baku baik yang berasal dari sector primer maupun sector sekunder sendiri, menjadi barang lain yang lebih tinggi nilainya. Sector ini mencakup; misalnya sector industri pengolahan, listrik, gas dan air bersih, serta sector konstruksi.

3. **Sektor Tersier**, atau dikenal juga sebagai sector jasa, yaitu sector-sektor yang tidak memproduksi dalam bentuk fisik, melainkan dalam bentuk jasa; misalnya sector perdagangan, pengangkutan dan komunikasi, Bank dan Lembaga Keuangan, sewa rumah, pemerintah dan jasa.

Tabel 1 : LAJU PERTUMBUHAN PDRB KOTA BANDUNG ATAS DASAR HARGA BERLAKU MENURUT LAPANGAN USAHA

URAIAN	(dalam persen)				
	1996	1997	1998	1999	Rata-rata
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
I. SEKTOR PRIMER	6,99	0,52	116,73	4,30	5,64
1. Pertanian, Peternakan, Perikanan	6,99	0,52	116,73	4,30	5,64
2. Pertambangan dan Penggalian					
II. SEKTOR SEKUNDER	18,88	14,71	34,53	8,26	16,80
3. Industri Pengolahan	19,00	17,32	42,43	8,42	17,20
4. Listrik, Gas dan air bersih	11,54	8,59	18,52	21,06	15,03
5. Bangunan/konstruksi	20,91	13,44	9,47	3,29	11,76
III. SEKTOR TERSIER	17,04	13,94	29,18	14,50	15,77
6. Perdagangan, Hotel dan Restoran	19,83	4,89	45,66	6,76	17,14
7. Pengangkutan dan Komunikasi	21,64	12,88	36,43	15,35	18,50
8. Keuangan, Persewaan dan Jasa Perusahaan	11,29	18,75	(28,73)	17,39	14,34
9. Jasa-jasa	7,56	7,18	36,76	10,46	11,46

Tabel 2 : LAJU PERTUMBUHAN PDRB KOTA BANDUNG ATAS DASAR HARGA KONSTAN 1993 MENURUT LAPANGAN USAHA

(dalam persen)					
URAIAN	1996	1997	1998	1999	Rata-rata
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
I. SEKTOR PRIMER	0,44	(10,30)	7,40	(1,70)	(0,65)
1. Pertanian, Peternakan, Perikanan	0,44	(10,30)	7,40	(1,70)	(0,65)
2. Pertambangan dan Penggalian	-	-	-	-	-
II. SEKTOR SEKUNDER	11,74	4,33	(20,37)	2,56	3,44
3. Industri Pengolahan	11,44	4,48	(17,95)	3,14	3,81
4. Listrik, Gas dan air bersih	8,48	6,25	(3,71)	4,12	5,18
5. Bangunan/konstruksi	13,96	3,15	(35,21)	(0,96)	1,10
III. SEKTOR TERSIER	8,07	5,11	(19,44)	2,96	4,04
6. Perdagangan, Hotel dan Restoran	9,73	3,59	(18,22)	2,86	3,22
7. Pengangkutan dan Komunikasi	12,76	(0,49)	3,64	2,25	2,94
8. Keuangan, Persewaan dan Jasa Perusahaan	4,56	9,40	(54,48)	6,14	5,35
9. Jasa-jasa	4,26	2,21	(1,71)	2,19	2,20
PDRB Kota Bandung	9,31	4,47	-19,69	2,8	3,64

Dari tabel diatas terlihat bahwa laju pertumbuhan PDRB atas dasar harga berlaku tahun 1998 sebesar 31,46 persen, sedangkan atas dasar harga konstan - 19,69 persen. Pada tahun 1999 laju pertumbuhan atas dasar harga berlaku diperkirakan sebesar 12,07 persen, sedangkan atas dasar harga konstan sebesar 2,80 persen. Apabila kita bandingkan laju PDRB Kota Bandung dengan laju PDRB Regional Barat maka posisi laju pertumbuhan kota Bandung umumnya ada diatas Regional Barat baik atas harga dasar berlaku maupun atas dasar harga konstan. Kalau kita perhatikan Laju Pertumbuhan Ekonomi sektoral pada table di atas dalam kurun waktu 1996 - 1999 mengalami perubahan yang cukup bervariasi dan berfluktuasi yang positif. Apabila kita lihat rata-rata laju pertumbuhan atas dasar harga konstan masing - masing sector sebagai berikut :

Sektor pertanian rata - rata pertumbuhannya paling rendah, yaitu hanya sebesar 0,65 persen, sedangkan rata-rata pertumbuhan tertinggi yaitu sector keuangan , persewaan dan jasa

perusahaan 5,35 persen sesuai dengan keadaan di Kota Bandung karena lahan pertaniannya makin lama makin sempit, sebagian besar lahannya digunakan untuk pembangunan gedung-gedung dan sarana jalan, sehingga usaha pertanianpun makin terdesak.

Sektor Perdagangan, Hotel dan Restoran yang mempunyai andil terbesar dalam PDRB hanya mengalami rata-rata pertumbuhan sebesar 3,22 persen sedangkan sektor industri pengolahan yang mempunyai andil ke dua terbesar mengalami rata-rata pertumbuhan sebesar 3,81 persen. Dari kedua sektor utama inilah andalan kota Bandung, apabila terjadi perubahan sedikit saja pada kedua sektor tersebut pengaruhnya sangat besar terhadap laju pertumbuhan ekonomi.

Sektor listrik, gas dan air bersih rata-rata berkembang sebesar 5,18 persen, hal ini juga sejalan dengan adanya perkembangan di bidang konstruksi/bangunan (rumah/kantor) yang memerlukan daya listrik yang cukup besar.

Sektor Pengangkutan dan Komunikasi mengalami rata-rata pertumbuhan sebesar 2,94 persen inipun sesuai dengan era globalisasi komunikasi. Sektor Pengangkutan dan Komunikasi mempunyai andil sebesar 7.78 persen pada tahun 1998 dan meningkat menjadi 8.00 pada tahun 1999.

Sektor Keuangan, Persewaan dan Jasa perusahaan rata-rata mengalami pertumbuhan sebesar 5,35 persen yang kalau kita lihat lebih jauh ternyata kenaikan tertinggi terjadi pada tahun 1997 yaitu sebesar 9,40 persen. Sektor Jasa-jasa yang terdiri dari Sub sektor Pemerintahan Umum dan Swasta mengalami rata-rata pertumbuhan yang cukup lumayan yaitu sebesar 2,20 persen menempati urutan kedua dari bawah setelah sector Pertanian. Sektor Keuangan, Persewaan dan jasa Perusahaan mempunyai andil yang cukup besar yaitu sebesar 6.34 persen pada tahun 1998 menjadi sebesar 6.64 persen pada tahun 1999. Apabila kita lihat sub sektornya ternyata sumbangan yang paling besar adalah sub sektor Bank yaitu sebesar 2.94 persen pada tahun 1998 dan 2,60 persen pada tahun 1999. Lembaga Keuangan lain masih relatif kecil peranannya.

Sektor perdagangan, Hotel dan Restoran mempunyai andil yang paling besar dalam perekonomian Bandung yaitu

36,14 persen pada tahun 1998 dan 34,43 persen pada tahun 1999. Apabila sub sector perdagangan dipisahkan tersendiri, maka ternyata sumbangannya sebesar 31,72 persen pada tahun 1998 dan 30,31 persen pada tahun 1999. Hal ini menunjukkan bahwa peranan pedagang di wilayah ini sangat besar. Hal ini disebabkan oleh semakin banyaknya Factory Outlet yang bermunculan di Bandung bagaikan jamur di musim hujan. Disamping itu, banyaknya para wisatawan yang datang ke Bandung hanya untuk berbelanja. Oleh karena itu Bandung perlu untuk mengembangkan lebih lanjut bidang usaha ini dan menjadikannya sebagai ciri khas kota Bandung sesuai dengan sebutan **Bandung Parisj Van Java**.

Sektor jasa-jasa ternyata mempunyai peranan yang cukup besar yaitu sebesar 11.74 persen pada tahun 1998 dan turun menjadi 11.57 persen pada tahun 1999.

Dengan demikian laju pertumbuhan Ekonomi Kota Bandung pada tahun 1998 sebesar -19,69 dan pada tahun 1999 sebesar 2.80 persen dan rata-rata selama kurun waktu 1996-1999 sebesar 3.64 persen.

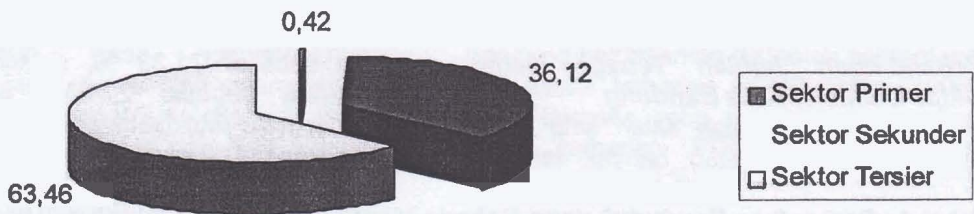
Untuk lebih jelas mengenai kontribusi masing-masing sector terhadap perekonomian Kota Bandung, dapat dilihat dari table dibawah ini.

Tabel 3: NILAI PRODUK DOMESTIK REGIONAL BRUTO KOTA BANDUNG MENURUT KELOMPOK SEKTOR.

(Dalam Milyar Rupiah)

KELOMPOK SEKTOR	1993	1996	1997	1998	1999	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
ATAS DASAR HARGA BERLAKU :						
1. Sektor Primer	21,22	27,42	27,56	59,73	62,29	0,42
2. Sektor Sekunder	1514,75	2864,39	3334,29	4485,73	4856,40	36,12
3. Sektor Tersier	3183,98	5113,78	5746,17	7422,89	8499,24	63,46
Produk Domestik Regional Bruto	4719,95	8005,59	9108,02	11968,35	13417,93	100,00
ATAS DASAR HARGA KONSTAN 1993 :						
1. Sektor Primer	21,22	21,84	19,59	21,05	20,69	0,37
2. Sektor Sekunder	1514,75	2231,22	2358,42	1878,07	1926,17	34,94
3. Sektor Tersier	3183,98	4058,09	4215,16	3395,83	3496,49	64,70
Produk Domestik Regional Bruto	4719,95	6311,15	6593,17	5294,95	5443,35	100,00

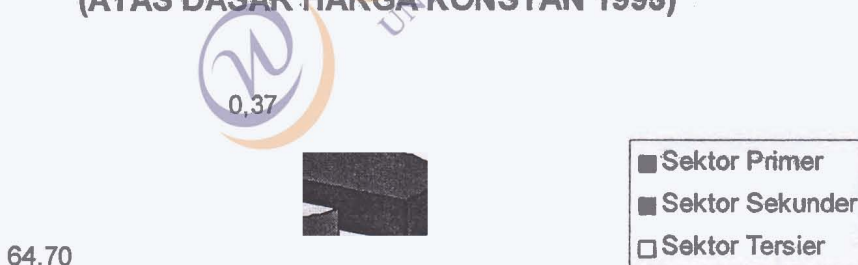
**PERSENTASE KONTRIBUSI SEKTOR UTAMA TERHADAP
PDRB 1993-1999 (Atas Dasar Harga Berlaku)**



Seperti terlihat pada table diatas bahwa pada PDRB atas dasar harga berlaku terlihat Sektor Primer memberikan sumbangan terkecil yaitu hanya sekitar 0.42 % dari keseluruhan PDRB, sedangkan sector Sekunder memberikan sumbangan terbesar kedua setelah sector tersier yaitu sebesar 36,12 % dan sumbangan terbesar

adalah dari sector tersier atau biasa juga disebut sector jasa yaitu sebesar 63,46 % dimana sector tersier ini terdiri dari beberapa sub sector jasa diantaranya : Perdagangan, Hotel, dan Restoran ; Pengangkutan dan Komunikasi ; Keuangan, Persewaan Jasa Perusahaan ; dan Jasa-jasa.

**PERSENTASE KONTRIBUSI SEKTOR UTAMA
TERHADAP PDRB KOTA BANDUNG 1993-1999
(ATAS DASAR HARGA KONSTAN 1993)**



Seperti terlihat pada table diatas bahwa pada PDRB atas dasar harga konstan 1993 terlihat Sektor Primer, memberikan sumbangan terkecil yaitu hanya sekitar 0.37 % dari kesefuruhan PDRB, sedangkan sector Sekunder memberikan sumbangan terbesar kedua setelah sector tersier yaitu sebesar 34.94 % dan sumbangan terbesar adalah dari sector tersier atau biasa juga

disebut sector jasa yaitu sebesar 64.70 % dimana sector tersier ini terdiri dari beberapa sub sector jasa diantaranya : Perdagangan, Hotel, dan Restoran ; Pengangkutan dan Komunikasi ; Keuangan, Persewaan Jasa Perusahaan ; dan Jasa-jasa.

Setelah kita melihat uraian mengenai PDRB Kota Bandung tahun

1996-1999 yang menggambarkan keadaan perekonomian di daerah ini dapat dikatakan disini bahwa perkembangan ekonomi kota Bandung tertinggi terjadi pada tahun 1996 dan terendah terjadi pada tahun 1998.

Perbandingan Jumlah Tenaga Kerja Sektor Utama di Kota Bandung

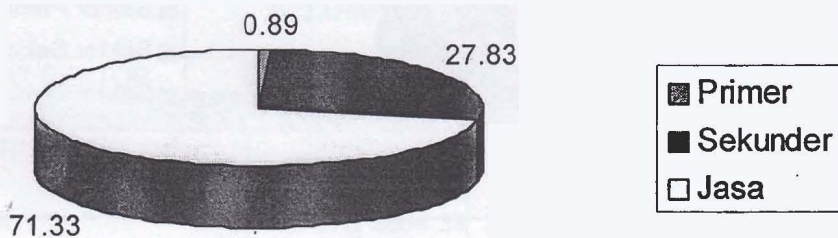
Bandung adalah salah satu kota yang mampu menyerap banyak tenaga

kerja setelah Jakarta, dan Surabaya, sehingga Bandung merupakan salah satu daerah tujuan urbanisasi bagi para pencari kerja. Tenaga kerja di Bandung tersebar di beberapa sektor ekonomi, sektor ekonomi yang menyerap tenaga kerja terbesar adalah sektor Jasa, yaitu rata-rata sebesar 71.33 %, sektor sekunder rata-rata sebesar 27.83% dan sektor primer rata-rata sebesar 0.89%, seperti disajikan dalam diagram dibawah ini.

Tabel 4 : Persentase Penduduk yang Bekerja Menurut lapangan Pekerjaan Utama Tahun 1999 di Kota Bandung

Sektor	Lapangan Usaha	1999
Primer	Pertanian	0,83
	Pertambangan dan penggalian	0,06
Sekunder	Industri pengolahan	27,83
Jasa	Perdagangan hotel dan restoran	33,50
	Angkutan	4,48
	Bank dan Lembaga Keuangan	4,13
	Bangunan	4,24
	Listrik, gas dan air minum	0,50
	Jasa-jasa	24,48

Persentase Tenaga Kerja Pada Setiap Sektor Tahun 1999



Dari data tersebut diatas kita dapat mengambil suatu pemahaman bahwa di Kota Bandung, sektor jasa merupakan sektor yang diandalkan untuk menyerap

banyak tenaga kerja, sedangkan sektor sekunder belum bisa diandalkan untuk dapat menyerap lebih banyak tenaga kerja, meskipun demikian pada masa yang akan

datang mungkin sektor sekunder dapat menyerap tenaga kerja terbesar seiring dengan menurunnya sektor primer.

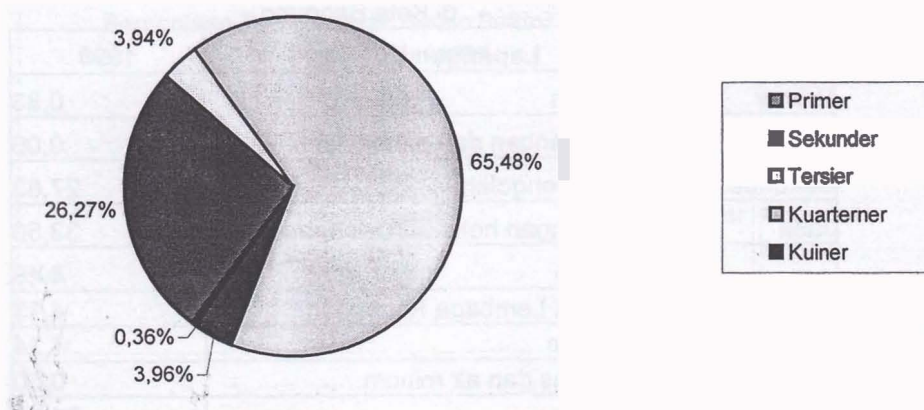
Berdasarkan kenyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kota Bandung memang berpotensi untuk menjadi kota Jasa.

Namun pada kenyataannya pengertian jasa itu sendiri mempunyai spectrum yang sangat luas. Seperti yang dikemukakan oleh Foote dan Hatt bahwa jasa terbagi ke dalam 3 kelompok yaitu jasa domestik (tersier), jasa perdagangan

(kuarterner) dan jasa untuk mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (kuiner). Sebagai konsukuensinya Kota Bandung perlu menentukan prioritas akan mengembangkan sector jasa yang mana terlebih dahulu. Untuk itu perlu dianalisis kembali peta potensi Kota Bandung berdasarkan distribusi persentase tiap sector terhadap PDRB tahun 1996-1999 ternyata yang menyumbang paling besar terhadap PDRB adalah sector Kuratener (65.48 %).

SEKTOR	LAPANGAN USAHA	1996	1997	1998	1999
Primer	pertanian, perternakan, kehutanan, dan perikanan	0,35	0,30	0,40	0,38
	pertambangan dan penggalian	-	-	-	-
Sekunder	industri pengolahan	25,48	26,12	26,69	26,78
Tersier	hotel	0,83	0,86	0,97	1,03
	restoran	2,79	2,80	3,23	3,26
Kuarterner	pengangkutan dan komunikasi	7,90	7,53	9,72	9,66
	perdagangan besar dan eceran	29,26	28,94	29,00	28,93
	keuangan, persewaan dan jasa perusahaan	11,50	12,04	6,82	7,05
	bangunan	7,38	7,11	5,74	5,53
	pemerintahan umum	8,27	8,11	10,13	10,14
Kuiner	listrik, gas, dan air	2,49	2,54	3,04	3,08
	swasta	3,75	3,66	4,27	4,17
	Produk Domestik Regional Bruto	100,00	100,00	100,00	100,00

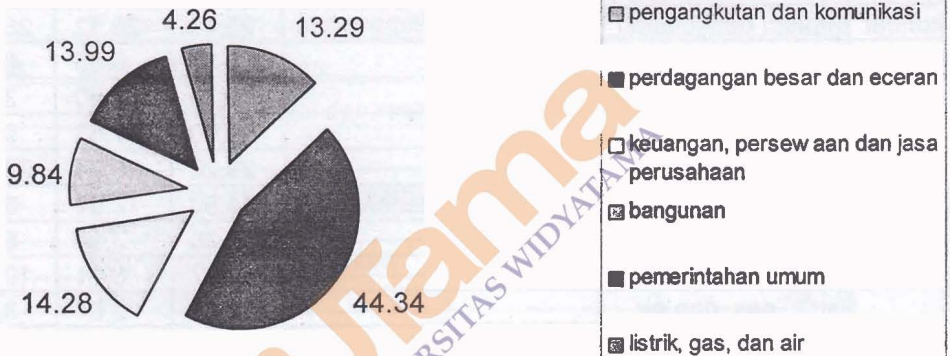
Rata-rata Kontribusi Tiap Sektor terhadap PDRB Tahun 1996-1999



Bila diperinci lagi sector kuartener tersebut, ternyata menunjukkan proporsi tertinggi diberikan oleh sector perdagangan Besar dan eceran sebesar 44,34 %.

SEKTOR	LAPANGAN USAHA	1996	1997	1998	1999
Kuarterner	pengangkutan dan komunikasi	7,90	7,53	9,72	9,66
	perdagangan besar dan eceran	29,26	28,94	29,00	28,93
	keuangan, persewaan dan jasa perusahaan	11,50	12,04	6,82	7,05
	bangunan	7,38	7,11	5,74	5,53
	pemerintahan umum	8,27	8,11	10,13	10,14
	listrik, gas, dan air	2,49	2,54	3,04	3,08

Distribusi Prosentase Sektor Kuartener terhadap PDRB Kota Bandung tahun 1996-1999



PERBANDINGAN PENDUDUK YANG BEKERJA DI SEKTOR UTAMA ANTARA KOTA BANDUNG DENGAN BEBERAPA KOTA BESAR DI JAWA BARAT

Tabel : Persentase Penduduk yang Bekerja Menurut lapangan Pekerjaan Utama Tahun 1999 di Kota Bandung

Sektor	Lapangan Usaha	1999
Primer	Pertanian	0,83
	Pertambangan dan penggalian	0,06
Sekunder	Industri pengolahan	27,83
Jasa	Perdagangan hotel dan restoran	33,50
	Angkutan	4,48
	Bank dan Lembaga Keuangan	4,13
	Bangunan	4,24
	Listrik, gas dan air minum	0,50
	Jasa-jasa	24,48



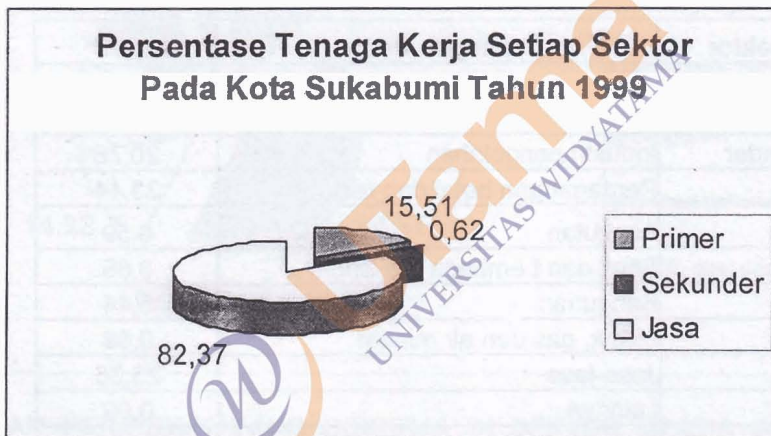
Tabel : Persentase Penduduk yang Bekerja Menurut lapangan Pekerjaan Utama Tahun 1999 di Kota Bogor

Sektor	Lapangan Usaha	1999
Primer	Pertanian	3,14
	Pertambangan dan penggalian	0,62
Sekunder	Industri pengolahan	20,78
Jasa	Perdagangan hotel dan restoran	33,44
	Angkutan	6,59
	Bank dan Lembaga Keuangan	3,65
	Bangunan	5,44
	Listrik, gas dan air minum	0,89
	Jasa-jasa	25,36
	Lainnya	0,09
	Total	100,00



Tabel : Persentase Penduduk yang Bekerja Menurut lapangan Pekerjaan Utama Tahun 1999 di Kota Sukabumi

Sektor	Lapangan Usaha	1999
Primer	Pertanian	3,14
	Pertambangan dan penggalian	12,37
Sekunder	Industri pengolahan	0,62
Jasa	Perdagangan hotel dan restoran	36,90
	Angkutan	12,37
	Bank dan Lembaga Keuangan	2,88
	Bangunan	5,09
	Listrik, gas dan air minum	0,56
	Jasa-jasa	24,11
	Lainnya	0,46
	Total	100,00



Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa di Jawa Barat khususnya kota-kota diatas sector jasa lah yang memberikan sumbangan terbesar bagi PDRB masing-masing kota pada khususnya dan PDRB Jawa Barat pada umumnya. Hal ini menggambarkan bahwa sector jasa di Jawa Barat sudah dapat diandalkan.

Bila dibandingkan dengan ketiga kota diatas, sumbangan dari sector jasa masih dibawah dari kota-kota lain. Hal ini berarti bahwa Kota Bandung harus lebih menggalakkan lagi usaha di bidang sector jasa sebagai perwujudan dari visi kota Bandung sendiri yaitu menuju kota jasa.

Klasifikasi Jasa Berdasarkan Intensitas Karyawan Di Kota Bandung

Apabila dikaitkan dengan tingkat intensitas karyawan, maka klasifikasi berdasarkan tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan ini secara terperinci dapat dilihat dari matrik proses jasa yang dikembangkan oleh Schmenner (Gambar 1.2). Pada matrik tersebut jasa diklasifikasikan berdasarkan dua dimensi yang secara signifikan mempengaruhi karakter proses penyampaian jasa. Dimensi horisontalnya adalah tingkat intensitas tenaga kerja, yang didefinisikan sebagai rasio antara biaya tenaga kerja dengan biaya modal. Sedangkan dimensi vertikal mengukur tingkat interaksi dan

customization pelanggan. *customization* adalah variabel pemasaran yang menggambarkan kemampuan pelanggan untuk mempengaruhi secara personal sifat jasa yang disampaikan. Interaksi yang sedikit antara pelanggan dan penyedia jasa dibutuhkan manakala jasa yang ditawarkan lebih terstandarisasi dari pada ter-*customized*.

Keempat kuadran matriks proses jasa diberi nama sesuai dengan yang didefinisikan oleh dua dimensi untuk menggambarkan sifat jasa tersebut. *service factories* menyediakan jasa yang

terstandarisasi dengan investasi modal tinggi. *service Shops* memungkinkan lebih banyak *service customization* tetapi investasi modalnya tinggi. Para pelanggan *mass service* akan menerima jasa yang tidak dibedakan dalam lingkungan yang intensif tenaga kerja, sedangkan *profesional service* para pelanggan akan mendapatkan perhatian secara individual.

Matrik Klasifikasi jasa berdasarkan intensitas karyawan di Jawa Barat dapat digambarkan sebagai berikut :

Tingkat Interaksi dan Customization

		Rendah	Tinggi
Tingkat Intensitas Tenaga Kerja	Rendah	Service Factory <ul style="list-style-type: none"> • Hotel • Restoran • Jasa Pemerintahan Umum 	Service Shops <ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi • Sewa bangunan
	Tinggi	Mass Service <ul style="list-style-type: none"> • Bank • Lembaga keuangan lainnya • Pengangkutan 	Profesional Service <ul style="list-style-type: none"> • Jasa Perusahaan • Jasa Swasta

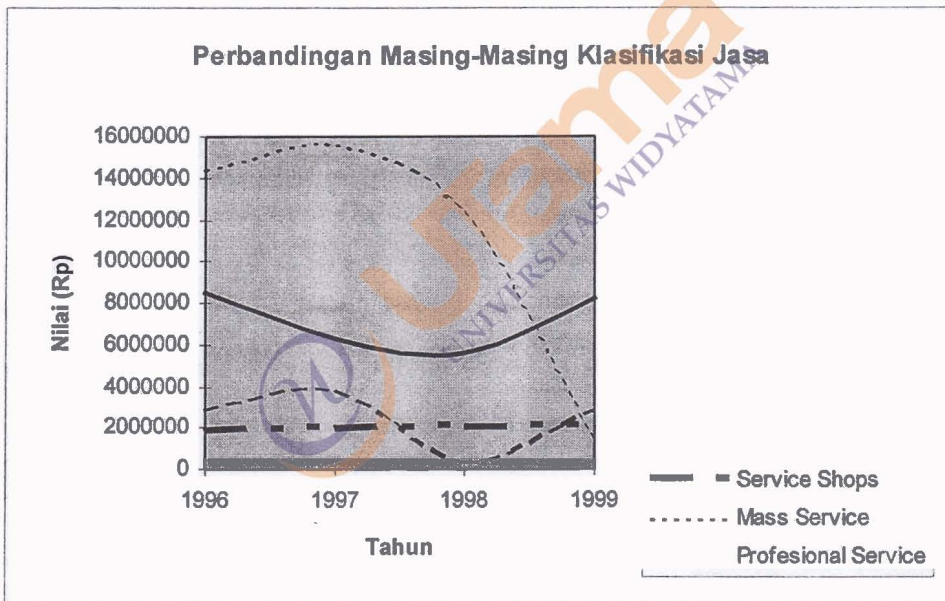
Secara kuantitatif keempat matrik dalam gambar tersebut diatas dapat dijabarkan, sebagai berikut :

Klasifikasi Jasa	1996	1997	1998	1999
Service Factory				
• Hotel	134292	145095	99295	107811
• Restoran	2671861	2804886	2305579	2347741
• Jasa Pemerintahan Umum	5651045	3328925	3158229	5780293
Service Shops				
• Komunikasi	445056	446713	545785	555010
• Sewa bangunan	1503654	1552473	1567237	1607831
Mass Service				
• Bank	1046595	1408704	42190	48196
• Lembaga keuangan lainnya	170688	183131	166713	168375
• Pengangkutan	3399289	3443657	2952209	3000861
Profesional Service				
• Jasa Perusahaan	9746361	10561227	9160688	9512490
• Jasa Swasta	436928	522335	406158	415448
	2409740	3328925	-	2504299

Tahun	Service Factory	Service Shops	Mass Service	Profesional Service
1996	8457198	1948710	14362933	2846668
1997	6278906	1999186	15596719	3851260
1998	5563103	2113022	12321800	406158
1999	8235845	2162841	1272922	2919747

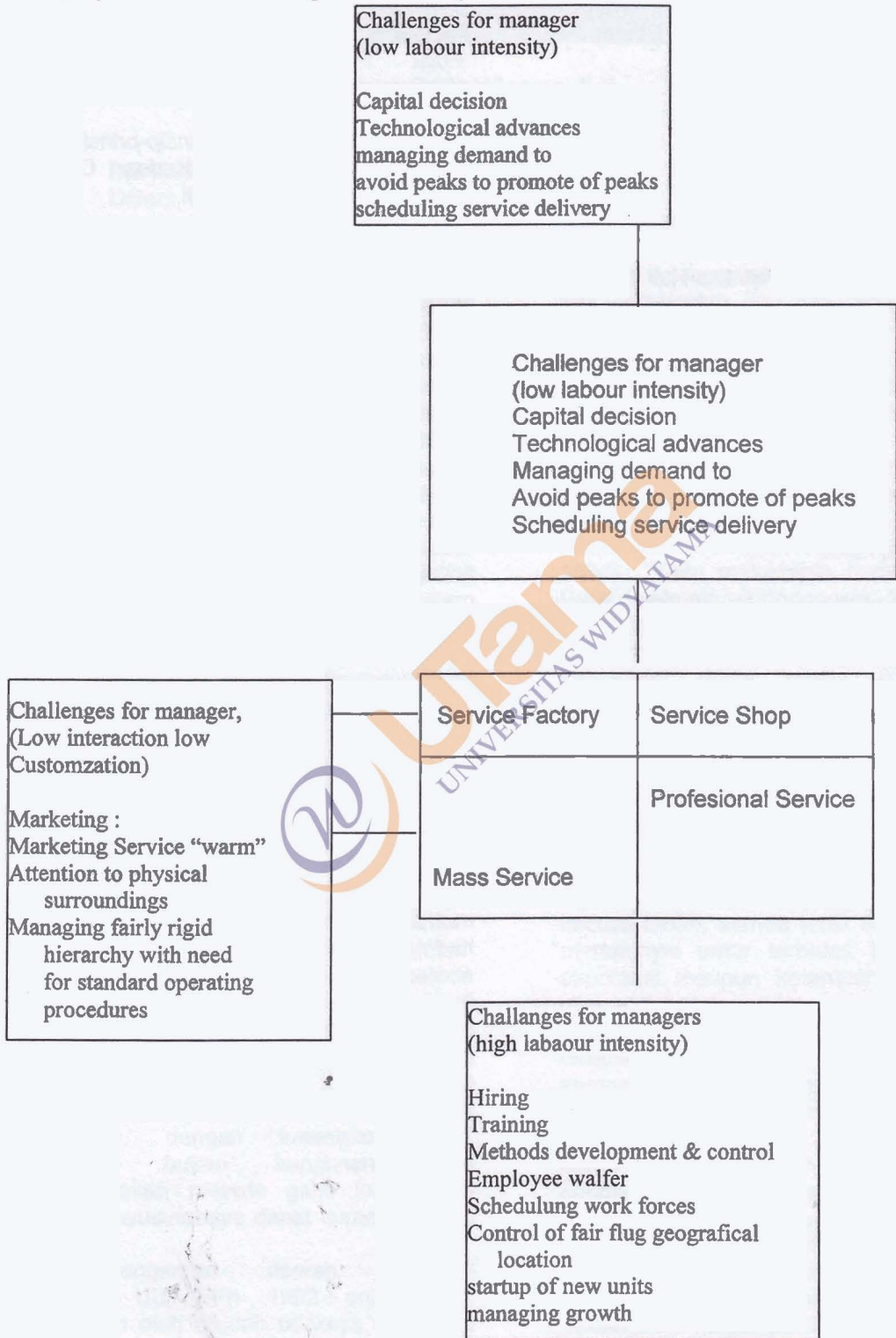
Dari data tersebut nilai tertinggi ada pada Mass service dan service factory (pada kuadran I dan kuadran III). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa jenis jasa yang banyak terdapat dan diminati masyarakat di Kota Bandung adalah jenis jasa yang tingkat Customization-nya rendah, dengan kata lain di Kota Bandung banyak terdapat dan dikonsumsi jenis jasa dimana kemampuan konsumen untuk mempengaruhi secara personal sifat jasa

yang disampaikan rendah. Mengapa demikian?, ada dua faktor yang menyebabkan rendahnya konsumsi masyarakat Kota Bandung terhadap jenis jasa yang Customization-nya tinggi, yaitu Tingkat pendapatan masyarakat Kota Bandung yang Rendah, dan Tingkat pendidikan masyarakat yang kurang sehingga jasa yang sifatnya high Customization belum menjadi kebutuhan.



Tantangan Bagi Manajer Jasa Di Kota Bandung.

Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas, maka tantangan yang dihadapi oleh para manajer jasa di Kota Bandung adalah sebagai berikut :



DAFTAR PUSTAKA

Fitzsimmons James A & Mona J. Fitzsimmons, 1994, *Service Management for Competitive Advantage*, Singapore; Irwin McGraw-Hill.

Griffin, Jill, 1996, *Customer Loyalty, How to Earn It, How to Keep It*, New York, Lexinton Books.

Kotler, Phillip, 2000, *Marketing Management*, The Millenium (international) Edition, New Jersey, Prentice-Hall Inc.

Murdick, R. G.et al, 1990, *Service Operating Management*, A Division of Simon & Schuster, Inc., United State of America, Allyn & Bacon.

Payne, Adrian, 2000, *The Essence of service Marketing*, alih bahasa Fandi Tjiptono, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta, Andi.

Tjiptono Fandy, 2000, *Strategi Bisnis Modern*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta, Andi.

Tjiptono Fandy, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta, Andi.

Tjiptono Fandy, 2000, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta, Andi.

Zeithaml, Valarie A, A. Parasuraman & Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*, A Division Macmillan Inc., New York: The Free Press.

Zeithaml, Valarie A, & Mary Jo Bitner, 2000, *Service Marketing: Intergrating Customer Focus Across The Firm*, Second Edition, Singapore, Irwin McGraw-Hill.

Rini Handayani, S.E.,
adalah dosen biasa Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi Bandung



Utama
UNIVERSITAS WIDYATAMA