

# Manajemen Bisnis Produk Jasa



Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan

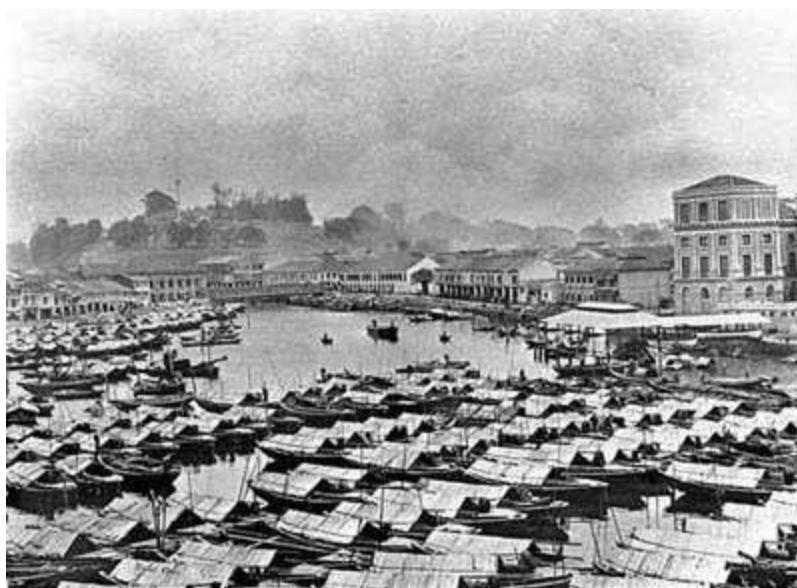
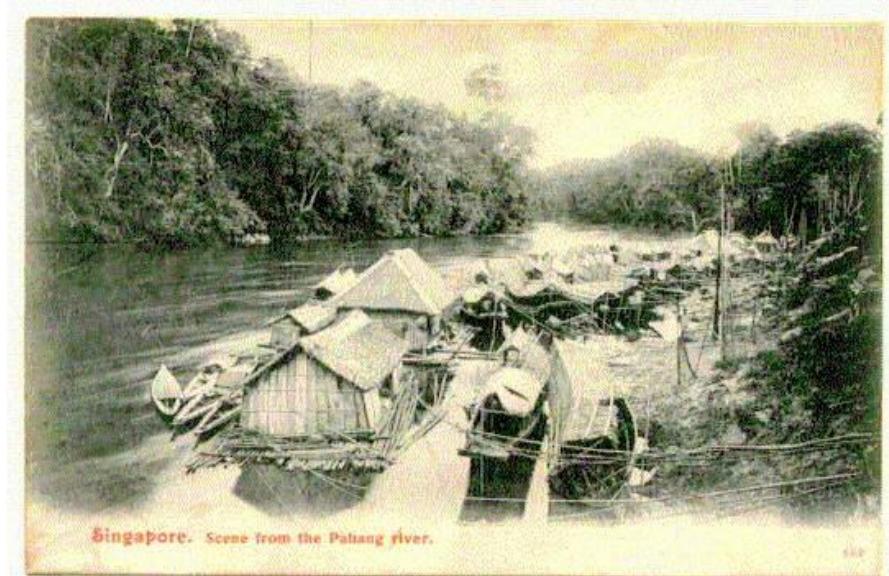
# Studi Kasus :

## Singapura.. Negara yang Fokus dengan Bidang Jasa

- Pada awalnya, Singapura memainkan peranan yang kecil di dalam perkembangan sejarah di Asia Tenggara
- Sampai Sir Stamford Rafles mendirikan sebuah pelabuhan Inggris di situ.
- Di bawah pemerintahan kolonial Inggris, Singapura telah menjadi pelabuhan yang amat strategis mengingat letaknya yang ada di tengah-tengah jalur perdagangan di antara India dan China yang akhirnya menjadi antara pelabuhan yang terpenting di dunia sampai hari ini.
- Semasa Perang Dunia II, Singapura telah diduduki oleh tentara Jepang dari tahun 1942 hingga tahun 1945
- Selepas perang, penduduk setempat diperbolehkan menjalankan pemerintahan sendiri tetapi masih belum mencapai kemerdekaan.
- Seterusnya pada tahun 1963 Singapura telah bergabung dengan Tanah Melayu bersama-sama dengan Sabah dan Sarawak untuk membentuk Malaysia.
- Tetapi Singapura keluar dari Malaysia untuk menjadi sebuah republik pada 9 Agustus 1965.



# Singapura Tempoe Doeloe



# Singapura Masa Kini



# Tentang Pemasaran Produk Jasa di Singapura

1. Singapura negara yg sempit & tidak punya SDA
2. Lokasi strategis sebagai pelabuhan
3. Perdagangan berkembang yg berawal dari lalu lintas laut
4. Surga Belanja di Asia Tenggara
5. Tourisme berkembang, Hotel, Taxi, Flight, entertainment, Formula 1, dll

## KESIMPULAN

Negara dengan SDA yang terbatas, namun bila “Pandai” mengelola SDM sebagai Agen Perubahan akan Menjadi Negara dengan Pemasaran Produk Jasa yang Maju... Bahkan Lebih maju daripada negara yang hanya mengandalkan SDA saja....

# Jadi... Kita Harus mau mulai menjajaki menjadi pengusaha produk JASA



Beauty Salon



BANK INDONESIA  
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA



BANK SYARIAH  
MANDIRI  
*Lebih Adil dan Menentramkan*



BSMnet Banking



Layanan Syariah



Untuk Kita Semua



# Produk : Komoditas, Barang & Jasa

## Apa itu komoditas

- komoditas merupakan barang yang disediakan dari alam yang diolah maupun diambil secara langsung (*extracting*) untuk memenuhi kebutuhan manusia. Komoditas ini dapat berupa hasil Pertanian, hasil Perkebunan, hasil perikanan dan peternakan, hasil tambang dll.

## Apa itu Barang

- Sedangkan definisi barang menurut Wikipedia, yaitu sebagai suatu produk fisik (berwujud, tangible) yang dapat diberikan pada seorang pembeli dan melibatkan perpindahan kepemilikan dari penjual ke pelanggan.

# Pengertian Jasa

## **Phillip Kotler (ahli marketing)**

adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangibel dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.

## **Adrian Payne (ahli marketing)**

adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau bermanfaat) intangibel yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa memiliki atau bisa juga tidak mempunyai kaitan dengan produk fisik

## **Christian Gronross (ahli ekonomi dan bisnis)**

adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan". Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan kerap kali terjadi dalam jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadarinya. Selain itu, dimungkinkan ada situasi di mana pelanggan sebagai individu tidak berinteraksi langsung dengan perusahaan jasa.

Namun kesimpulan dari ketiga ahli tersebut mendefinisikan jasa yaitu Intangible atau tidak berwujud dan tidak memiliki transfer kepemilikan.

# Karakteristik Jasa

## **1. Intangibility (Tidak berwujud)**

Jasa mempunyai sifat tidak berwujud karma tidak bisa didentifikasi oleh ke lima indera manusia, seperti: dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum terjadi proses transaksi pembelian.

## **2. Inseparability (Tidak dapat dipisahkan)**

Jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu merupakan orang maupun mesin, disamping itu apakah sumber itu hadir atau tidak, produk fisik yang berwujud tetap ada.

## **3. Variability (Berubah-ubah)**

Jasa dapat mudah berubah-ubah karena jasa ini tergantung pada siapa yang menyajikan, kapan, dan dimana disajikan.

## **4. Perishability (Daya tahan)**

Jasa tidak dapat disimpan dan tidak memiliki daya tahan yang lama karena sifatnya tergantung dari fluktuasi permintaan.

# Macam-macam jasa

- 1) Jasa Perseorangan (Personalized services)**
- 2) Jasa Keuangan (Financial services)**
- 3) Entertainment**
- 4) Jasa Pariwisata - Hotel services**
- 5) Jasa Perdagangan (Trading Services)**
- 6) Jasa Makanan**
- 7) Jasa Telekomunikasi**
- 8) dsb**

# Macam-macam jasa

## I. Personalized services

Personal services adalah jasa yang sangat mengutamakan pelayanan orang dan perlengkapannya, seperti tukang cukur, salon kecantikan, laundry, foto. Sementara itu, yang sangat perlu diperhatikan dalam pemasaran jasa antara lain adalah, lokasi yang baik, menyediakan fasilitas dan suasana yang menarik, serta nama baik yang bersangkutan. Dalam marketing personal services diusahakan supaya timbul semacam patronage motive yaitu keinginan untuk menjadi langganan tetap. Contohnya patronage ini bisa timbul di dalam usaha laundries, karena kebersihan, layanan yang ramah tamah serta baik, dan sebagainya.

# Macam-macam jasa

## 2. Financial services

Financial services terdiri dari:

- a) Banking services (Bank).
- b) Insurance services (Asuransi).
- c) Investment securities (Lembaga penanaman modal).
- d) Public utility and Transportation services.

# Macam-macam jasa

## 3. Entertainment

Yang termasuk dalam kelompok ini adalah usaha-usaha dibidang olahraga, bioskop, gedung-gedung pertunjukan, dan usaha-usaha hiburan lainnya. Metode marketing yang dipakai adalah sistem penyaluran langsung dimana karcis dijual di loket-loket.

# Macam-macam jasa

## 4. Hotel services

Hotel merupakan salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan. Dalam hal ini hotel perlu mengadakan kegiatan bersama dengan tempat-tempat rekreasi, hiburan, travel biro, dan sebagainya.