**BENTUK-BENTUK LAYANAN**

* Secara garis besar, tawaran produk bisa dikelompokkan menurut berbagai criteria. Salah satunya adalah daya tahan (*durability)* atau berwujud tidaknya (*tangibility)* produk bersangkutan. Berdasarkan criteria ini, produk bisa dibedakan menjadi tiga macam, yakni:

1. Barang tidak tahan lama (*non durable goods)*

Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian. Umur ekonomisnya maksimun satu tahun. Contohnya pasta gigi, sabun mandi, permen, garam, gula, kapur tulis, rokok, buku tulis, dan sebagainya.

1. Barang tahan lama (*durable goods)*

Barang tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya bertahan lama atau berumur ekonomis lebih dari satu tahun. Contohnya antara lain lemari es, TV, mobil, sepeda motor, computer, mesin cuci, dan lain-lain.

1. Jasa (*services)*

Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi kendaraan bermotor, salon kecantikan, kursus keterampilan, pusat kebugaran, restiran, hotel, rumah sakit, universitas, dan sebagainya.

* Sesungguhnya perbedaan secara tegas antara barang dan jasa/layanan tidaklah gampang dilakukan. Hal ini dikarenakan pembelian barang fisik seringkali dibarengi pula dengan unsur jasa/layanan tertentu (seperti pembiayaan atau fasilitas kredit, instalasi, penyampaian garansi, pelatihan dan bimbingan operasional, perawatan, dan reparasi) dan sebaliknya pembelian sebuah jasa kerap kali melibatkan pula barang-barang pelengkap (contohnya buku tabungan dan kartu ATM untuk jasa tabungan di bank, pesawat telepon dalam jasa komunikasi, bis dan kereta api dalam jasa angkutan umum).
* **5 Kategori Penawaran**

1. ***Barang fisik murni***

Penawaran pada kategori ini semata-mata hanya berupa barang fisik, tanpa ada jasa atau layanan yang menyertai produk bersangkutan.

1. ***Barang fisik dengan jasa pendukung***

Penawaran terdiri atas barang fisik yang disertai dengan satu atau beberapa bentuk layanan guna meningkatkan daya tarik pada konsumen.

1. ***Produk Hybrid***

Penawaran pada kategori ini terdiri atas komponen barang dan layanan yang relatif seimbang porsinya.

1. ***Jasa utama yang didukung dengan barang minor***

Penawaran terdiri atas jasa pokok tertentu bersama-sama dengan barang pendukung.

1. ***Jasa murrni***

Penawaran yang hampir seluruhnya berupa jasa.

**Tipe-tipe Klasifikasi Jasa**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| BASIS | KLASIFIKASI | DESKRIPSI | CONTOH |
| 1. Segmen Pasar | Layanan bagi konsumen akhir | Layanan yang ditujukan bagi konsumen akhir (mereka yang membeli untuk keperluan dikonsumsi sendiri dan/atau bersama anggota keluarga lainnya | Salon kecantikan, Warnet, wartel. |
|  | Layanan bagi konsumen organisasional | Layanan yang ditujukan bagi konsumen organisasional, baik bisnis maupun nirlaba. | Konsultan hukum, biro periklanan |
| 1. Tingkat keberwujudan | *Rented good services* | Konsumen menyewa dan memakai produk tertentu milik penyedia layanan berdasarkan tarif tertentu selama periode waktu tertentu | Persewaan mobil, Rental DVD |
|  | *Owned goods services* | Produk milik konsumen direparasi, dikembangkan atau ditingkatkan unjuk kerjanya, atau dipelihara/dirawat oleh penyedia layanan | Reparasi computer, Pencucian mobil |
|  | *Non-goods services* | Layanan personal bersifat *intangible* (tidak berbentuk produk fisik) ditawarkan kepada pelanggan. | Pemandu wisata, dosen, pelatih renang |
| 1. Keterampilan Penyedia layanan | Jasa professional | Layanan spesifik yang biasanya menuntut tingkat pendidikan formal tertentu dari para penyedia layanan | Dokter, Psikolo, Notaris |
|  | Jasa non-profesional | Layanan yang tidak membutuhkan kualifikasi akademik atau pendidikan formal khusus | Tukang parker, pengangkut sampah |
| 1. Tujuan organisasi Jasa | *Profit services* | Jasa yang mengejar laba sebagai salah satu tujuan utamanya | Hotel, bank swasta |
|  | *Non profit services* | Jasa yang tujuan utamanya bukanlah mengejar laba | Yayasan social, kantor pelayanan pajak |
| 1. Regulasi | *Regulated services* | Jasa yang diatur secara secara ketat oleh peraturan perundang-undangan | Jasa penerbangan, Stasiun TV |
|  | *Non Regulated Services* | Jasa yang relattif lebih longgar regulasinya | Catering, pondokan |
| 1. Tingkat intensitas karyawan | *Equipment based services* | Layanan yang mengandalkan peralatan atau mesin semi otomatis maupun otomatis | Mesin ATM, Cuci mobil otomatis |
|  | *People based services* | Layanan yang mengandalkan tenaga manusia | Konsultan manajemen, Dokter gigi |
| 1. Tingkat Kontak Penyedia Layanan dan Pelanggan | *High contact services* | Layanan yang tingkat kontak antara penyedia layanan dan pelanggan tergolong tinggi | Universitas, Rumah sakit |
|  | *Low contact services* | Layanan yang tingkat interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan tergolong minim | Bioskop, Jasa |
| 1. Manfaat bagi konsumen | *For consumer services* | Layanan yang dimanfaatkan sebagai sarana mencapai tujuan tertentu | Pegadaian, Restoran |
|  | *To consumer services* | Layanan yang ditujukan kepada konsumen | Universitas, tempat ibadah |