

STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN DAN MENARIK INVESTOR DI JAWA TIMUR

Priyambodo

ABSTRAK

Kebijakan Pemerintah Daerah untuk menaikkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) bisa berakibat kontra produktif karena yang terjadi bukan PAD yang meningkat, akan tetapi justru mendorong para pengusaha memindahkan lokasi usahanya ke daerah lain yang lebih menjanjikan. Pemerintah harus berhati-hati dalam mengeluarkan Peraturan Daerah tentang pajak, dan jangan sampai terjadi ekonomi biaya tinggi akibat beban pajak yang terlalu tinggi.

Kata Kunci : indeks kepuasan, strategi meningkatkan investasi

PENDAHULUAN

Propinsi Jawa Timur secara nasional dipersiapkan sebagai pusat kegiatan industri, pusat kegiatan perekonomian, dan pusat kegiatan perdagangan untuk wilayah Indonesia bagian Timur. Kondisi ini membuat kebutuhan investasi di Jawa Timur menjadi sangat tinggi dengan prasarat tingkat pertumbuhan ekonomi juga tinggi. Kegiatan investasi bisa dilakukan di sektor riil (*real assets*) maupun investasi di sektor aktiva financial (*financial assets* atau *sekuritas*). Dengan penanaman modal atau investasi bisa berupa penanaman modal asing (PMA), penanaman modal dalam negeri (PMDN), maupun penanaman modal swasta murni.

Program pembangunan kabinet bersatu menekankan strategi pertumbuhan ekonomi 6,5 % yang otomatis diharapkan dapat menggerakkan sektor riil dan dunia usaha dengan memprioritaskan revitalisasi pertanian dan ekonomi pedesaan. Dan strategi ini secara otomatis diharapkan akan

berimplikasi pada kebutuhan investasi menjadi sangat tinggi, peran UKM akan menonjol, dan sektor agroindustri akan menjadi basis utama.

Sementara di Jawa Timur tantangan di bidang ekonomi sangat berat dimana tingkat pengangguran pada tahun 2004 mencapai lebih dari 1 juta orang. Dengan tingkat kemiskinan pada tahun 2004 tercatat 6,7 juta orang atau 19% dari jumlah penduduk Jawa Timur. Untuk mengatasi tingkat pengangguran dan kemiskinan tersebut, maka diperlukan pertumbuhan ekonomi sebesar 7%. Namun realisasi pertumbuhan ekonomi di Jawa Timur mulai tahun 2003 berturut-turut adalah 4,11 %, tahun 2004 adalah 5,4%, dan tahun 2005 adalah 5,3%.

Sejalan dengan perkembangan perekonomian secara global dan perkembangan sosial politik dalam negeri, maka posisi Propinsi Jawa Timur sebagai pusat industri, perekonomian, dan perdagangan, telah mengalami penurunan

tingkat investasi mulai tahun 2000. Dimana iklim investasi di Jawa Timur cenderung lesu dan trend kegiatan dunia usaha juga cenderung "wait" and "see".

Fenomena ini terlihat dengan perkembangan jumlah proyek PMA, PMDN, dan swasta murni di Jawa Timur yang semakin menurun sejak tahun 2000 sampai tahun 2005. Dengan perincian pada tahun 2000 proyek PMA ada 60 proyek, tahun 2001 ada 57 proyek, tahun 2002 ada 57 proyek, tahun 2003 ada 67 proyek, tahun 2004 ada 65 proyek. Sedangkan Januari – Nopember 2005 turun menjadi 47 proyek. Untuk PMDN pada tahun 2000 ada 27 proyek, tahun 2001 ada 22 proyek, tahun 2002 ada 10 proyek, tahun 2003 ada 20 proyek, tahun 2004 ada 16 proyek. Sedangkan pada periode Januari – Nopember 2005 ada 16 proyek.

Kondisi menurunnya tingkat investasi ini sangat terkait erat dengan tingkat suku bunga, tingkat pengembalian, tingkat resiko, dan lain-lain. Sementara itu untuk menggairahkan iklim investasi di Jawa Timur dan menarik investor agar mau masuk dan tetap menginvestasikan modalnya dalam kegiatan industri, perekonomian dan perdagangan di Jawa Timur, maka aspek yang perlu diketahui dan diperhatikan adalah pemenuhan kebutuhan investor itu sendiri. Yaitu memberikan jaminan adanya tingkat keuntungan atau nilai yang diharapkan dan sejumlah resiko yang akan ditanggung jika menanamkan modal di Propinsi Jawa Timur.

Disamping tingkat keuntungan dan resiko, aspek kepuasan investor terhadap situasi dan kondisi dimana investor melakukan investasi perlu juga diperhatikan.

Untuk itu, maka perlu diketahui seberapa jauh tingkat kepuasan investor terhadap daya tarik investasi di Propinsi Jawa Timur. Bagaimana kondisi perangkat keras dan perangkat lunaknya, misalnya, ketersediaan dan kemudahan transportasi, ketersediaan jaringan listrik, ketersediaan sumberdaya manusia, ketersediaan bahan baku, prosedur dan pelayanan, peraturan dan kelembagaan, jaminan keamanan dan keselamatan, kepastian hukum, iklim usahanya dan lain sebagainya. Adapun lokasi sampel dari penelitian ini adalah Kabupaten Mojokerto dan Kabupaten Pasuruan. Pengambilan data dilakukan sebelum terjadi bencana semburan lumpur Lapindo.

Adapun permasalahan dari penelitian ini adalah, (1) Bagaimana dan berapakah indeks kepuasan investor disektor riil terhadap daya tarik investasi di Jawa Timur?. (2) Bagaimanakah strategi mengelola kebijakan investasi dan investor disektor riil di Jawa Timur?

Rangkuman teoritis yang dipakai dalam penelitian ini adalah, bahwa tingkat kepuasan pelanggan atau investor boleh dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan, maka kita dapat merumuskan persamaan kepuasan pelanggan sebagai berikut. $Z = X/Y$, dimana Z adalah kepuasan pelanggan, X adalah kualitas yang dirasakan oleh pelanggan, dan Y adalah kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Jika pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka, maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi atau paling sedikit bernilai besar dari satu ($Z > 1$). Sedangkan

pada sisi lain, apabila pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk lebih rendah atau lebih kecil dari kebutuhan, keinginan dan harapan mereka, maka kepuasan pelanggan akan menjadi lebih rendah atau bernilai lebih kecil dari 1 ($Z < 1$).

Selanjutnya indeks kepuasan investor di cari dengan teori *Importance - Performance Analysis*. Cara ini diungkapkan oleh Martilla dan James dalam artikel mereka yang dimuat di *Journal of Marketing* bulan Januari 1997 yang berjudul "*Importance-Performance Analysis*". Dalam teknik ini, responden diminta untuk meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

Cara ini juga digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur. Dari hasil pengukuran indeks kepuasan investor tersebut akan muncul variabel-variabel yang harus dipertahankan dan yang harus diperbaiki. Yang nantinya akan dipakai sebagai dasar dalam menyusun strategi meningkatkan kepuasan investor.

Adapun maksud dan tujuan penelitian adalah (1) Untuk mengetahui berapa indeks kepuasan investor berinvestasi di sektor riil di Propinsi Jawa Timur. (2) Menetapkan strategi meningkatkan kepuasan dan menarik investor untuk berinvestasi di Propinsi Jawa Timur.

METODE PENELITIAN

Tahapan metode penelitian dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pertama adalah melakukan survei awal dimaksudkan untuk mencari dan menentukan responden serta karakteristik investasi dan investor yang nantinya akan dipakai sebagai bahan untuk penyusunan instrumen penelitian yang selanjutnya dipakai untuk mencari data primer. Lokasi survey awal ini adalah Badan Penanaman Modal (BPM) Propinsi. Kabupaten Pasuruan dan Mojokerto. Dewan Konseling Investasi Propinsi Jawa Timur. Badan Perencanaan dan Pembangunan Kabupaten Pasuruan dan Mojokerto.

Kedua megumpulkan data sekunder, dimaksudkan untuk menyusun deskripsi objek penelitian dan melengkapi analisis lanjutan dari data primer. Data sekunder yang dibutuhkan antara lain adalah prospek dan karakteristik investasi di Kabupaten Pasuruan dan Mojokerto, peta daerah objek penelitian, sistem dan prosedur investasi, dan Perda-Perda yang berhubungan dengan investasi di Kabupaten Pasuruan dan Mojokerto.

Ketiga melakukan studi literatur yang berhubungan dengan dunia investasi khususnya di Kabupaten Pasuruan dan Mojokerto, dan umumnya di Pemerintahan Propinsi Jawa Timur.

Keempat membuat instrumen penelitian seperti diuraikan di bawah ini :

A. Karakteristik Penelitian

Instrumen penelitian ini dibuat untuk mencari data primer tentang karakteristik dan prospek investasi dan investor dalam bentuk kuesioner terbuka dan tertutup. Dengan kuesioner terbuka responden masih diberikan kesempatan

jawaban sendiri. Sedangkan kuesioner tertutup responden sudah disiapkan jawabannya dan tinggal memilih. Hasil dari data ini akan dipergunakan untuk analisis CSI.

B. Tingkat Kepentingan

Instrumen penelitian *Tingkat Kepentingan* dibuat dalam bentuk kuesioner tertutup dengan menggunakan *skala Likert* dengan skala 1 sampai 4. Variabel yang digunakan untuk mencari *Tingkat Kepentingan* berjumlah 20 variabel, yaitu : *ketersediaan jaringan transportasi, ketersediaan jaringan listrik, ketersediaan jaringan air, ketersediaan bahan baku, ketersediaan sumberdaya manusia, problem perburuhan, kepastian hukum, keamanan investasi, keselamatan investasi, tingkat suku bunga, tingkat keuntungan, kemudahan birokrasi, kemudahan sistem dan prosedur investasi, adanya insentif-insentif khusus, keringanan pajak, keringanan bea masuk, kondisi politik, kelembagaan keuangan yang mendukung, peraturan daerah tentang investasi, kebijakan investasi secara nasional*. Maksud pencarian data ini adalah untuk mencari seberapa penting atribut atau variabel investasi bagi investor yang melakukan investasi dananya di Propinsi Jawa Timur (Kabupaten Pasuruan dan Mojokerto).

C. Tingkat Kepuasan

Instrumen penelitian *Tingkat Kepuasan* dibuat dalam bentuk kuesioner tertutup dengan menggunakan *skala Likert* dengan skala 1 sampai 4. Variabel yang digunakan untuk mencari *Tingkat Kepuasan*

berjumlah 20 variabel, yaitu : *ketersediaan jaringan transportasi, ketersediaan jaringan listrik, ketersediaan jaringan air, ketersediaan bahan baku, ketersediaan sumberdaya manusia, problem perburuhan, kepastian hukum, keamanan investasi, keselamatan investasi, tingkat suku bunga, tingkat keuntungan, kemudahan birokrasi, kemudahan sistem dan prosedur investasi, adanya insentif-insentif khusus, keringanan pajak, keringanan bea masuk, kondisi politik, kelembagaan keuangan yang mendukung, peraturan daerah tentang investasi, kebijakan investasi secara nasional*. Maksud pencarian data ini adalah untuk mencari seberapa puas investor menilai atribut atau variabel investasi di Jawa Timur (Kabupaten pasuruan dan Mojokerto) sebagai tempat tujuan investasi.

D. Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Untuk menyusun indeks kepuasan konsumen harus diukur terlebih dahulu nilai *Tingkat Kepentingan* dan *Tingkat Kepuasan*. Pengukuran ini merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan. Dalam hal ini adalah investor yang melakukan investasi di Jawa Timur.

Kelima, mengumpulkan data primer dengan cara menggunakan survei kuesioner. Adapun respondennya adalah para investor yang melakukan investasi di Kabupaten Pasuruan dan Mojokerto. Data primer adalah data untuk perhitungan indeks kepuasan investor dalam melakukan investasi di Kabupaten Pasuruan dan Mojokerto. Yaitu data tentang penilaian atau persepsi X_2

responden (investor) atas atribut kepentingan dan kepuasan investasi di kedua kabupaten tersebut. Penarikan sampel dilakukan pada responden (investor) yang melakukan investasi di Kabupaten Pasuruan dan Mojokerto dengan jumlah sampel masing-masing adalah 20 responden. Disamping data di atas yang sifatnya tertutup, ada juga data primer lainnya dalam bentuk kuesioner terbuka, yaitu data tentang karakteristik investasi dan investor serta data tentang persepsi investor atas prospek investasi di Kabupaten Pasuruan dan Mojokerto.

Keenam, melakukan analisis dengan analisis *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*. Untuk mencari angka indeks kepuasan investor berinvestasi di Propinsi Jawa Timur terlebih dahulu harus mencari *Importance-Performance Analysis* kemudian dilanjutkan dengan mengukur *Customer Satisfaction Index* dengan tahapan sebagai berikut.

- A. Menghitung *Weighting Factors* atau bobot faktor, dengan cara membagi nilai rata-rata *Importance Score* yang diperoleh tiap-tiap faktor dengan total *Importance Score* secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*Importance Score*) menjadi angka persentasi, sehingga didapatkan total *Weighting Factor* 100 %;
- B. Setelah itu, nilai *Weighting Factors* dikalikan dengan nilai rata-rata kepuasan (*Satisfaction Score*) dari tiap-tiap faktor, sehingga didapatkan *Weighted Score* atau nilai terbobot;

- C. Kemudian *Weighted Score* atau rata-rata terbobot dari setiap faktor, dijumlahkan. Hasilnya disebut *Weighted Average*;
- D. Selanjutnya, *Weighted Average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100 %. Hasilnya adalah *Satisfaction Index*.

Adapun hasil perhitungan customer satisfaction index (CSI) dapat diinterpretasikan seperti pada Tabel 1.

Tabel1
Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64 \%$	Very Poor
$64 \% < X \leq 71 \%$	Poor
$71 \% < X \leq 77 \%$	Cause For Concern
$77 \% < X \leq 80 \%$	Border Line
$80 \% < X \leq 84 \%$	Good
$84 \% < X \leq 87 \%$	Very Good
$X > 87 \%$	Excellent

Sumber : www.leadershipsfactors.com

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik dan prospek investasi menurut responden (investor) di Kabupaten Pasuruan

Dari hasil survei dapat dianalisis dan dievaluasi bahwa karakteristik bidang usaha responden (investor) terbagi dalam lima bidang usaha, yaitu : tekstil, furniture, makanan-minuman, industri kerajinan dari kulit, dan industri pengolahan. Dengan jenis investasi adalah 50 % swasta, 25 % adalah PMA dan PMDN.

Jumlah tenaga kerja yang dipergunakan berkisar antara 40 - 2000 tenaga kerja. Dengan sebaran teknologi yang dipakai adalah padat karya, teknologi biasa, menengah, dan tinggi. Adapun yang menarik investor melakukan investasi adalah karena faktor-faktor kemudahan transportasi, tenaga kerja dan bahan baku yang berlimpah, lokasi strategis, dan belum ada pesaing.

Sementara prospek investasi di Kabupaten Pasuruan yang masih tersedia dan terbuka adalah sektor tanaman pangan, hortikultura, sub sektor perkebunan, sub sektor peternakan, sub sektor perikanan, sektor pariwisata, dan sektor industri. Ditambahkan juga aspek jaringan transportasi, listrik, dan air, 90 % kondisinya cukup baik. Namun bahan baku 59 % masih mendatangkan dari luar, dan 41 % bisa dipenuhi dari lokal.

Kondisi perburuhan dan SDM adalah aspek yang sangat dikeluhkan oleh para investor, karena kedua aspek ini dianggap belum kondusif. SDM rata-rata belum siap pakai dan perlu peningkatan. Sedangkan pekerja/buruh dalam era reformasi yang penuh kebebasan ini dianggap aksi-aksinya sering merepotkan pihak manajemen.

Aspek birokrasi dan sistem-prosedur investasi sudah menunjukkan perbaikan. Namun yang banyak dikeluhkan oleh investor adalah pada saat implementasi di lapangan masih ada praktek-praktek yang panjang dan berbelit-belit, terutama aspek-aspek yang menyangkut biaya atau pungutan tidak resmi. Begitu juga tentang Perda-Perda yang berkaitan dengan investasi masih

kurang kondusif dimana arahnya masih untuk keperluan PAD.

Indeks kepuasan investor di Kabupaten Pasuruan

Dari hasil survei dan perhitungan tentang kepuasan investor yang melakukan investasi di Kabupaten Pasuruan, dapat dianalisis bahwa kualitas pelayanan terhadap investor sudah menunjukkan hasil yang cukup baik. Investor yang melakukan investasi di Kabupaten Pasuruan pada aspek-aspek tertentu sudah merasakan kepuasan yang cukup tinggi, karena pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Hanya ada beberapa aspek yang perlu di perbaiki. Dan untuk lebih jelasnya secara rinci dapat dilihat pada **Gambar 1**.

Pada **Gambar 1** dapat dilihat bahwa aspek pelayanan yang perlu diperbaiki adalah :

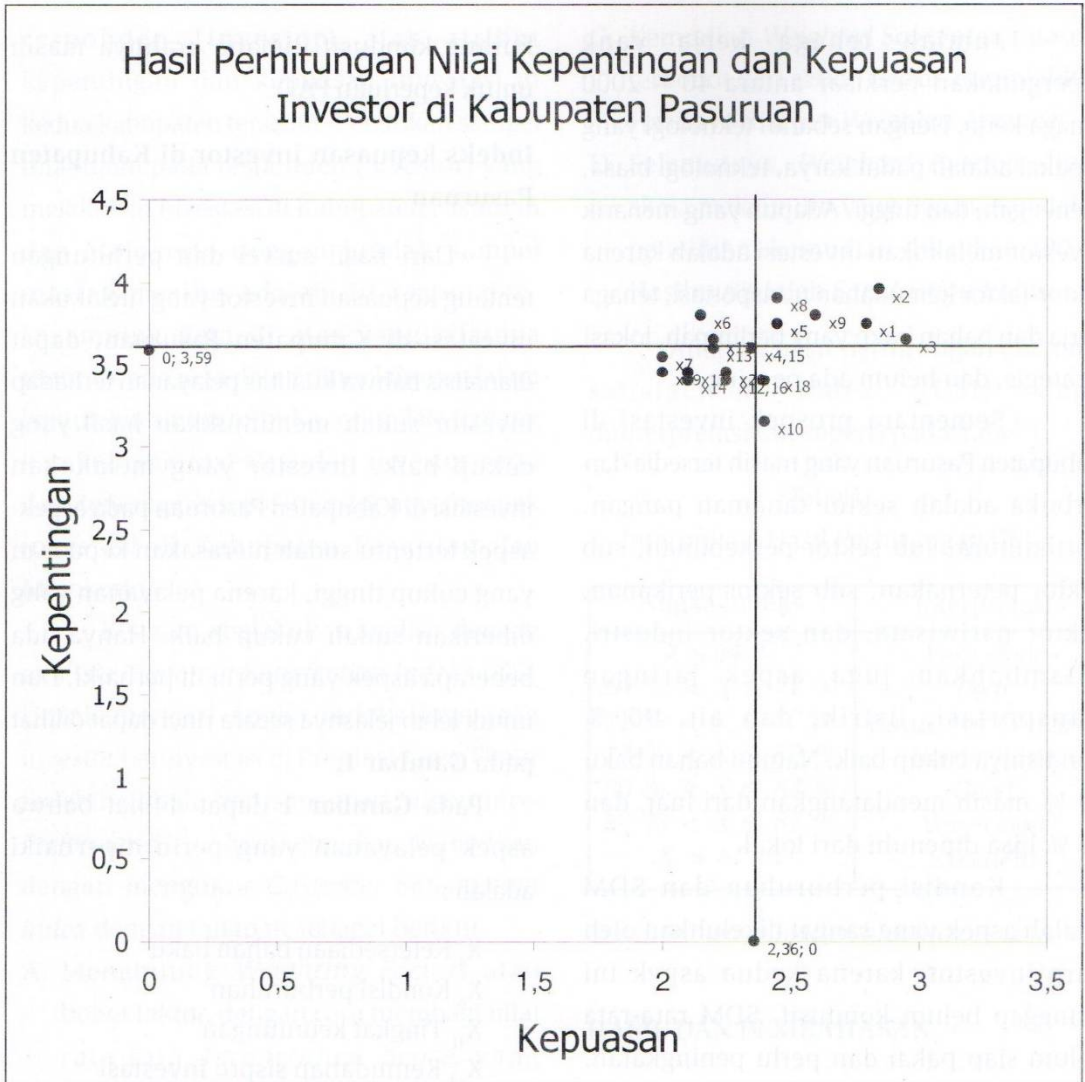
- X_4 Ketersediaan bahan baku
- X_6 Kondisi perburuhan
- X_{11} Tingkat keuntungan
- X_{13} Kemudahan sipro investasi
- X_{15} Keringanan pajak

Sementara aspek-aspek yang perlu dipertahankan adalah ;

- X_1 Ketersediaan jaringan transportasi
- X_2 Ketersediaan jaringan listrik
- X_3 Ketersediaan jaringan air
- X_5 Ketersediaan SDM
- X_8 Ketersediaan keamanan investasi
- X_9 Ketersediaan keselamatan investasi

Keterangan atribut :

- X_1 Ketersediaan jaringan transportasi
- X_{11} Tingkat keuntungan



Gambar 1
Pemetaan Prioritas Atribut (Kab. Pasuruan)

- | | | | |
|-------------------------------|----------------------------------|-----|------------------------------|
| Ketersediaan jaringan listrik | X ₁₂ | X7 | Kepastian hukum |
| Kondisi dan situasi birokrasi | | X17 | Politik dalam negeri |
| X3 | Ketersediaan jaringan air | X8 | Keamanan investasi |
| X13 | Kemudahan sispro investasi | X18 | Dukungan lembaga keuangan |
| X4 | Ketersediaan jaringan bahan baku | X9 | Keselamatan investasi |
| X14 | Insentif dan kemudahan khusus | X19 | Perda tentang investasi |
| X5 | Ketersediaan SDM | X10 | Tingkat suku bunga |
| X15 | Keringanan pajak | X20 | Kebijakan investasi nasional |
| X6 | Kondisi perburuhan | | |
| X16 | Keringanan bea masuk komponen | | |

Selanjutnya dari hasil analisis di atas maka dapat dievaluasi bahwa ada lima aspek yang perlu diperbaiki dalam menarik investor agar betah dan mau menginvestasikan modalnya di Kabupaten Pasuruan. Perbaikan aspek pelayanan ini meliputi :

1. Perlu semakin di permudah dan diupayakan pemenuhan akan bahan baku, karena lebih dari 50 % bahan baku diperoleh dari luar, bahkan ada yang harus mendatangkannya dari luar negeri.
2. Menciptakan hubungan yang harmonis dengan serikat buruh atau pekerja, karena dengan adanya reformasi ini, maka kondisi perburuhan menjadi semakin bebas dan terbuka dalam mengeluarkan pendapat dalam bentuk demo-demo. Dan situasi ini mudah memancing provokasi dari luar.
3. Tingkat keuntungan yang maksimal harus dan perlu diupayakan oleh pemerintah, karena salah satu daya tarik investasi adalah adanya jaminan keuntungan yang dapat diraih.
4. Implementasi sistem dan prosedur investasi perlu benar-benar dipraktekkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ada. Terutama yang berkaitan dengan waktu dan biaya.
5. Perlu diupayakan adanya keringan pajak atau pengurangan komponen-komponen pajak sehingga keuntungan perusahaan bisa lebih besar atau meningkat.

Selanjutnya dari hasil perhitungan CSI diperoleh nilai CSI indeks kepuasan investor di Kabupaten Pasuruan sebesar 59,50 % (*verry poor*) dan ini berarti bahwa secara umum indeks kepuasan investor berinvestasi di Kabupaten Pasuruan masih sangat rendah.

Mekanisme perizinan investasi Kabupaten Pasuruan

Dari hasil survei tentang proses perijinan di Kabupaten Pasuruan yang ada kaitannya dengan investasi atau penanaman modal dapat diuraikan, bahwa secara umum mekanisme, sistem dan prosedur investasi di Kabupaten Pasuruan sudah terbangun cukup bagus.

Mekanisme dan proses perijinanannya dilakukan di Dinas Perijinan dan Penanaman Modal. Dalam mekanisme tersebut disebutkan ada 12 jenis ijin lengkap dengan waktu penyelesaian jika persyaratannya lengkap.

Selanjutnya lebih rinci tentang mekanisme proses perijinan terbagi dalam dua kriteria, yaitu : mekanisme proses perijinan apabila tidak sesuai tata ruang dan apabila sesuai tata ruang. Namun yang sering menjadi persoalan dan keluhan di masyarakat adalah pelaksanaannya di lapangan yang biasanya tidak sesuai dengan harapan pada aspek birokrasi dan sispro investasi.

Karakteristik dan prospek investasi menurut responden (investor) di Kabupaten Mojokerto

Dari hasil survei dapat dianalisis dan dievaluasi bahwa karakteristik bidang usaha responden (investor) terbagi dalam sepuluh bidang usaha, yaitu : cat, kertas grenjeng pembungkus rokok, tas, pengecoran baja, tembakau, air minum kemasan, kemasan dan pembungkus kosmetik, bir, kertas, keramik, dan bumbu masak. Dengan jenis investasi adalah 91 % PMA dan 9 % PMDN.

Jumlah tenaga kerja yang dipergunakan berkisar antara 60 - 2000 tenaga kerja. Dengan sebaran teknologi yang dipakai adalah teknologi tinggi dan mesin. Adapun yang menarik investor melakukan investasi adalah karena faktor-faktor tenaga kerja dan bahan baku yang berlimpah.

Sementara prospek investasi di Kabupaten Mojokerto yang masih tersedia dan terbuka adalah sektor pertanian, peternakan, industri, dan pariwisata.

Adapun fasilitas jaringan transportasi, listrik, dan air, rata-rata responden masih merasa perlu adanya perbaikan. Dan bahan baku cukup memadai, namun 64 % masih mendatangkan dari luar, dan 36 % bisa dipenuhi dari lokal.

Kondisi perburuhan dan SDM adalah aspek yang sangat dikeluhkan oleh para investor, karena kedua aspek ini dianggap belum kondusif. SDM rata-rata belum siap pakai dan perlu pembinaan keterampilan. Sementara kesejahteraan buruh masih memprihatinkan dan perlu ditingkatkan.

Aspek birokrasi dan sistem-prosedur investasi masih banyak dikeluhkan oleh para investor, yaitu : berbelit-belit, kurang jelas, dan membingungkan. Begitu juga tentang Perda-Perda yang berkaitan dengan investasi masih ada ketidak sinkronan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2.

Indeks kepuasan investor di Kabupaten Mojokerto

Dari hasil survei dan perhitungan tentang kepuasan investor yang melakukan investasi di Kabupaten Mojokerto, dapat dianalisis bahwa kualitas pelayanan terhadap investor sudah menunjukkan hasil yang cukup baik. Investor yang melakukan investasi di Kabupaten Mojokerto pada aspek-aspek tertentu sudah merasakan kepuasan yang cukup tinggi, karena pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Hanya ada beberapa aspek yang perlu di perbaiki. Dan untuk lebih jelasnya secara rinci dapat dilihat pada **Gambar 2**.

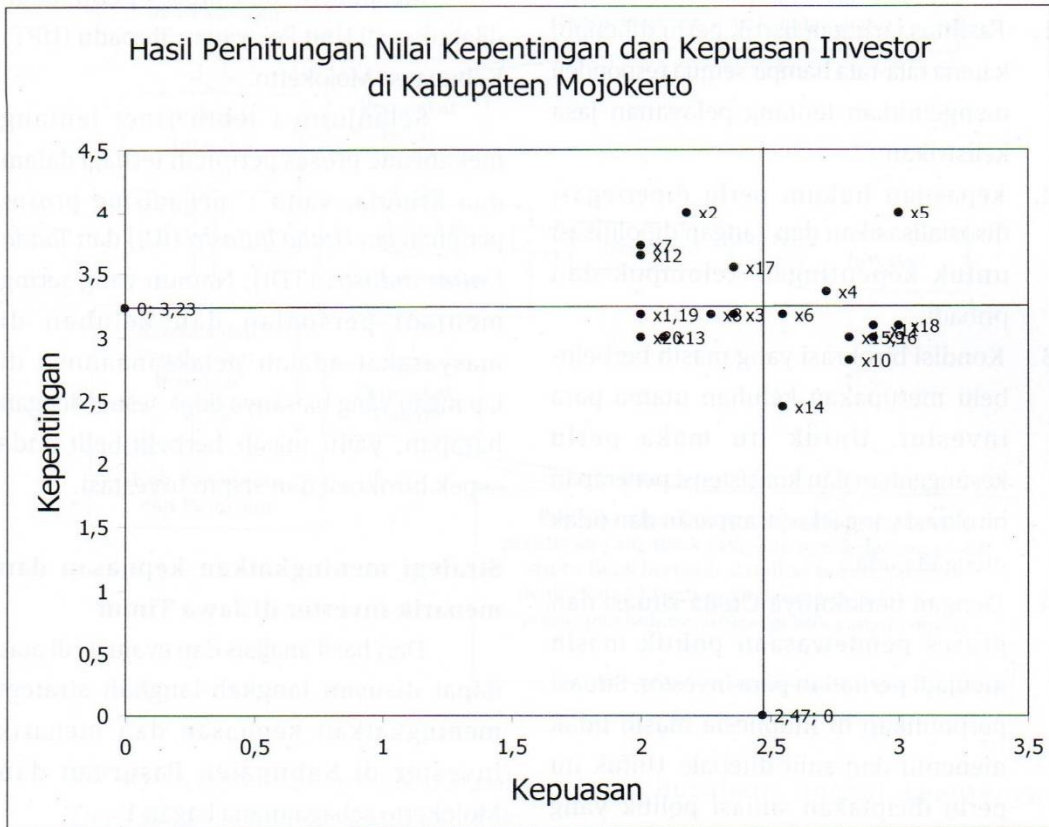
Pada **Gambar 2** dapat dilihat bahwa aspek pelayanan yang perlu diperbaiki adalah :

- X₂ Ketersediaan jaringan listrik
- X₇ Kepastian hukum
- X₁₂ Kondisi dan situasi birokrasi
- X₁₇ Politik dalam negeri

Sementara aspek-aspek yang perlu dipertahankan adalah ;

- X₄ Ketersediaan bahan baku
- X₅ Ketersediaan SDM

Gambar 2
Pemetaan Prioritas Atribut (Kab. Mojokerto)



Keterangan atribut :

- X₁ Ketersediaan jaringan transportasi
- X₁₁ Tingkat keuntungan
- X₂ Ketersediaan jaringan listrik
- X₁₂ Kondisi dan situasi birokrasi
- X₃ Ketersediaan jaringan air
- X₁₃ Kemudahan sispro investasi
- X₄ Ketersediaan jaringan bahan baku
- X₁₄ Insentif dan kemudahan khusus
- X₅ Ketersediaan SDM
- X₁₅ Keringanan pajak
- X₆ Kondisi perburuhan
- X₁₆ Keringanan bea masuk komponen

- X₇ Kepastian hukum
- X₁₇ Politik dalam negeri
- X₈ Keamanan investasi
- X₁₈ Dukungan lembaga keuangan
- X₉ Keselamatan investasi
- X₁₉ Perda tentang investasi
- X₁₀ Tingkat suku bunga
- X₂₀ Kebijakan investasi nasional

Selanjutnya dari hasil analisis di atas maka dapat dievaluasi bahwa ada empat aspek yang perlu diperbaiki dalam menarik investor agar betah dan mau

menginvestasikan modalnya di Kabupaten Mojokerto. Perbaikan aspek pelayanan ini meliputi :

1. Fasilitas jaringan listrik perlu dibenahi karena rata-rata hampir semua responden mengeluhkan tentang pelayanan jasa kelistrikan.
2. kepastian hukum perlu dipertegas, disosialisasikan dan jangan dipolitisasi untuk kepentingan kelompok dan pribadi.
3. Kondisi birokrasi yang masih berbelit-belit merupakan keluhan utama para investor. Untuk itu maka perlu kesungguhan dan konsistensi penerapan birokrasi yang jelas, transparan dan tidak mengada-ada.
4. Dengan berlakunya Otoda situasi dan proses pendewasaan politik masih menjadi perhatian para investor. Situasi perpolitikan di Indonesia masih tidak menentu dan sulit ditebak. Untuk itu perlu diciptakan situasi politik yang kondusif.

Selanjutnya dari hasil perhitungan CSI diperoleh nilai CSI indeks kepuasan investor di Kabupaten Mojokerto sebesar 59 % (*very poor*) dan ini berarti bahwa secara umum indeks kepuasan investor berinvestasi di Kabupaten Pasuruan masih sangat rendah.

Mekanisme perizian investasi Kabupaten Mojokerto

Dari hasil survei tentang proses perijinan di Kabupaten Mojokerto yang ada kaitannya dengan investasi atau penanaman modal dapat diuraikan, bahwa secara umum mekanisme, sistem dan prosedur investasi

di Kabupaten Mojokerto sudah terbangun dengan baik.

Mekanisme dan proses perijinan dilakukan di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Mojokerto.

Selanjutnya lebih rinci tentang mekanisme proses perijinan terbagi dalam dua kriteria, yaitu : mekanisme proses perijinan *Ijin Usaha Industri (IUI)* dan *Tanda Daftar Industri (TDI)*. Namun yang sering menjadi persoalan dan keluhan di masyarakat adalah pelaksanaannya di lapangan yang biasanya tidak sesuai dengan harapan, yaitu masih berbelit-belit pada aspek birokrasi dan sispro investasi.

Strategi meningkatkan kepuasan dan menarik investor di Jawa Timur

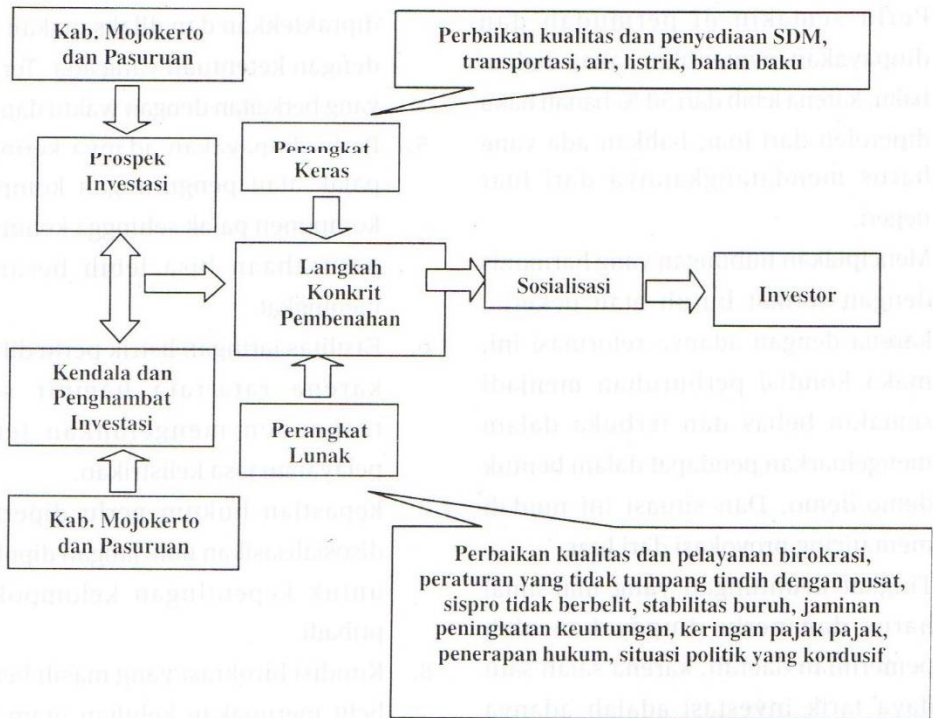
Dari hasil analisis dan evaluasi di atas dapat disusun langkah-langkah strategi meningkatkan kepuasan dan menarik investor di Kabupaten Pasuruan dan Mojokerto sebagaimana bagan 1:

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

SIMPULAN

1. Investasi di Kab. Pasuruan terbagi dalam lima bidang usaha, yaitu : tekstil, furniture, makanan-minuman, industri kerajinan dari kulit, dan industri pengolahan. Dengan jenis investasi adalah 50 % Swasta, 25 % adalah PMA dan PMDN. Sementara di Kab. Mojokerto terbagi dalam sepuluh bidang usaha, yaitu : cat, kertas grenjeng pembungkus rokok, tas, pengecoran baja, tembakau, air minum kemasan,

Bagan 1
Strategi Meningkatkan Kepuasan dan Menarik Investasi



bir, kertas, keramik, dan bumbu masak. Dengan jenis investasi adalah 91 % PMA dan 9 % PMDN.

2. Indeks kepuasan investor di Kabupaten Pasuruan sebesar 59,50 % dan di Kabupaten Mojokerto sebesar 59 % (*very poor*) dan ini berarti bahwa secara umum indeks kepuasan investor berinvestasi di kedua kabupaten tersebut masih sangat rendah, namun secara umum kualitas pelayanan terhadap investor sudah menunjukkan hasil yang cukup baik.
3. Beberapa aspek pelayanan yang perlu diperbaiki di Kabupaten Pasuruan adalah aspek ketersediaan bahan baku; kondisi

perburuhan; tingkat keuntungan; kemudahan sispro investasi; keringanan pajak. Sementara di Kabupaten Mojokerto adalah aspek ketersediaan jaringan listrik; kepastian hukum; kondisi dan situasi birokrasi; dan politik dalam negeri.

4. Secara umum mekanisme, sistem, dan prosedur investasi di Kabupaten Pasuruan dan Mojokerto sudah terbangun cukup bagus. Hanya masih ada beberapa kelemahan di tingkat pelaksanaannya, terutama yang menyangkut birokrasi dan sispro investasi.

kemasan dan pembungkus kosmetik,

REKOMENDASI

1. Perlu semakin di permudah dan diupayakan pemenuhan akan bahan baku, karena lebih dari 50 % bahan baku diperoleh dari luar, bahkan ada yang harus mendatangkannya dari luar negeri.
2. Menciptakan hubungan yang harmonis dengan serikat buruh atau pekerja, karena dengan adanya reformasi ini, maka kondisi perburuhan menjadi semakin bebas dan terbuka dalam mengeluarkan pendapat dalam bentuk demo-demo. Dan situasi ini mudah memancing provokasi dari luar.
3. Tingkat keuntungan yang maksimal harus dan perlu diupayakan oleh pemerintah daerah, karena salah satu daya tarik investasi adalah adanya jaminan keuntungan yang dapat diraih.
4. Implementasi sistem dan prosedur investasi perlu benar-benar dipraktekkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ada. Terutama yang berkaitan dengan waktu dan biaya.
5. Perlu diupayakan adanya keringanan pajak atau pengurangan komponen-komponen pajak sehingga keuntungan perusahaan bisa lebih besar atau meningkat.
6. Fasilitas jaringan listrik perlu dibenahi karena rata-rata hampir semua responden mengeluhkan tentang pelayanan jasa kelistrikan.
7. kepastian hukum perlu dipertegas, disosialisasikan dan jangan dipolitisasi untuk kepentingan kelompok dan pribadi.
8. Kondisi birokrasi yang masih berbelit-belit merupakan keluhan utama para investor. Untuk itu maka perlu kesungguhan dan konsistensi penerapan

birokrasi yang jelas, tranparan dan tidak mengada-ada.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Anonim, 2005. *Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Birokrasi Di Propinsi Jawa Timur*, Balitbang Propinsi Jawa Timur Surabaya.
- Husnan, Suad, 2003. *Dasar-dasar Teori Portofolio dan Analisis Sekuritas*, Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga, Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, Yogyakarta.
- Halim, Abdul, 2005. *Analisis Investasi*, Edisi 2, Penerbit Salemba empat (PT. Salemba Emban Patria), Jakarta.
- Purnama, Nursyaba'bani, 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit EKONOSIA, Kampus Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.
- Rangkut, Freddy, 2005. *Riset Pemasaran*, Cetakan ke tujuh, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Septi Winarsih, Atik dkk, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Simamora, Bilson, 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sukirno, Sadono, 1996. *Pengantar Teori Makroekonomi*. Edisi Kedua, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.