

## BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

### 2.1 Sejarah Perusahaan

PT Hagia Global Servis didirikan pada tahun 2021 oleh Hendy Windady, yang juga merupakan pendiri dan CEO dari Hagia Cleaners. Sebelumnya, pada tahun 2017, Hendy memulai usaha ini secara mandiri dengan menawarkan layanan cuci sofa di wilayah Tangerang. Melihat potensi pasar dan kebutuhan akan layanan kebersihan rumah yang profesional, ia memutuskan untuk merintis bisnis ini secara lebih serius.



**Gambar 2.1** Pendiri PT. Hagia Global Servis  
Catatan. Diadaptasi dari "Baca Peluang, Ketua TDA Tangerang Rintis Bisnis Jasa Kebersihan di Tahun 2019," oleh TDA, 2024, Kumparan. <https://kumparan.com/TDA/baca-peluang-ketua-tda-tangerang-rintis-bisnis-jasa-kebersihan-di-tahun-2019-23aPJOFba73/full>. Hak cipta © 2024 oleh TDA.

Pada tahun 2019, Hendy memperluas jangkauan layanan ke wilayah Jabodetabek, mencakup Jakarta, Tangerang, Depok, Bekasi, Cibubur, dan Bogor. Perusahaan ini mulai dikenal luas dengan nama Hagia Cleaners, yang menawarkan berbagai layanan kebersihan rumah tangga dan komersial, seperti pembersihan sofa, springbed, kursi mobil, dan peralatan rumah tangga lainnya. Seiring dengan berkembangnya teknologi dan perubahan perilaku konsumen yang semakin digital, Hendy melihat peluang untuk membawa layanan kebersihan rumah ini ke ranah digital. Oleh karena itu, pada tahun 2021, ia mendirikan PT Hagia Global Servis sebagai perusahaan resmi yang menaungi Hagia Cleaners. Langkah ini juga sebagai respons terhadap kebutuhan untuk meningkatkan profesionalisme dan kualitas layanan, serta untuk memanfaatkan platform digital dalam pemasaran dan operasional.

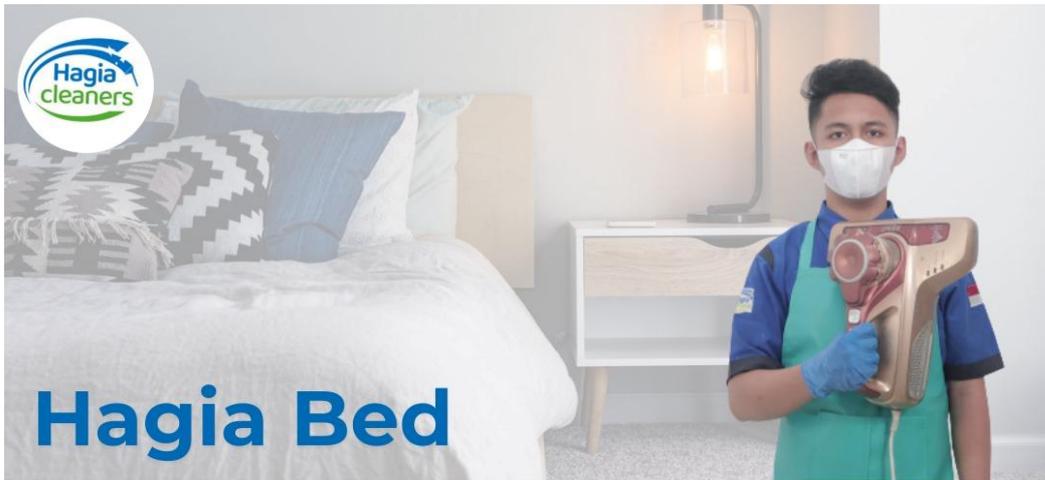


**Gambar 2.2** Logo Hagia Cleaners  
(Sumber : PT. Hagia Global Servis (2025))

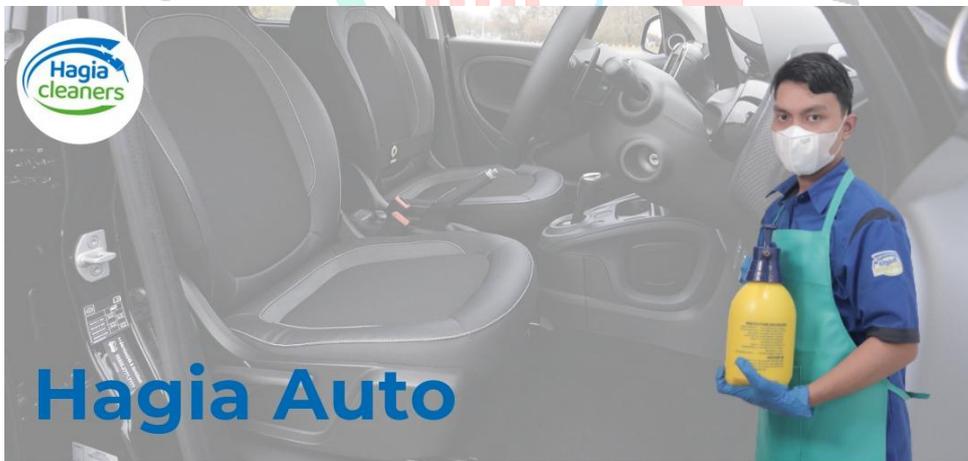
Dalam perjalanannya, Hagia Cleaners telah mencapai beberapa pencapaian signifikan. Perusahaan ini berhasil mengembangkan delapan paket layanan yang dirancang untuk berbagai kebutuhan kebersihan, antara lain: Hagia Bed, Hagia Living, Hagia Auto, Hagia Baby, Hagia Office, Hagia Protect, Hagia Clean Mover, dan Hagia Hygiene. Layanan ini menggunakan metode wet cleaning dan dry cleaning, serta didukung oleh tenaga teknisi berpengalaman dan peralatan profesional.



**Gambar 2.3** Layanan Hagia Living  
(Sumber : Dokumentasi resmi PT. Hagia Global Servis (2025))



**Gambar 2.4** Layanan Hagia Bed  
(Sumber : Dokumentasi resmi PT. Hagia Global Servis (2025))



**Gambar 2.5** Layanan Hagia Auto  
(Sumber : Dokumentasi resmi PT. Hagia Global Servis (2025))



**Gambar 2.6** Layanan Hagia Baby  
 (Sumber : Dokumentasi resmi PT. Hagia Global Servis (2025))



**Gambar 2.7** Layanan Hagia Office  
 (Sumber : Dokumentasi resmi PT. Hagia Global Servis (2025))



**Gambar 2.8** Layanan Hagia Protect  
 (Sumber : Dokumentasi resmi PT. Hagia Global Servis (2025))



**Gambar 2.9** Layanan Clean Mover  
 (Sumber : Dokumentasi resmi PT. Hagia Global Servis (2025))



**Gambar 2.10** Layanan Hagia Hygiene  
(Sumber : Dokumentasi resmi PT. Hagia Global Servis (2025))

Layanan Hagia Bed merupakan layanan dari hagia yang berfokus pada pembersihan spring bed, bantal, guling, headboard dan dipan. Kemudian Hagia Living merupakan layanan dari hagia yang berfokus untuk membersihkan sofa, stool, dining chair, bench dan carpet. Lalu layanan Hagia Auto merupakan layanan kebersihan yang memberikan pelayanan pembersihan pada interior mobil seperti membersihkan car seat, door trim dan carpet.

Kemudian berlanjut ke layanan selanjutnya yaitu Hagia Baby dimana layanan ini merupakan layanan kebersihan yang memberikan pembersihan pada stroller bayi seperti membersihkan yang berbahan dasar kain mulai dari hand grip hingga bagian penutup kepalanya. Lalu ada juga layanan Hagia Office yaitu layanan kebersihan yang berfokus untuk memberikan pelayanan pembersihan pada kantor seperti membersihkan

karpas dan kursi. Lalu layanan Hagia Protect merupakan layanan dari Hagia yang memberikan pelayanan fogging disinfektan di seluruh ruangan rumah atau kantor dengan menggunakan alat fogging yang profesional.

Hagia Clean Mover juga salah satu layanan dari Hagia dimana layanan ini merupakan layanan kebersihan yang berfokus untuk memberikan pelayanan pembersihan pada saat sebelum atau sesudah pindahan rumah. Layanan ini ada tentunya karena kebutuhan yang cukup tinggi dari masyarakat yang baru saja membeli atau pindah ke rumah baru ataupun yang lama. Fokus pada layanan ini adalah untuk membersihkan area-area seperti lantai, toilet, kaca dan langit-langit rumah.

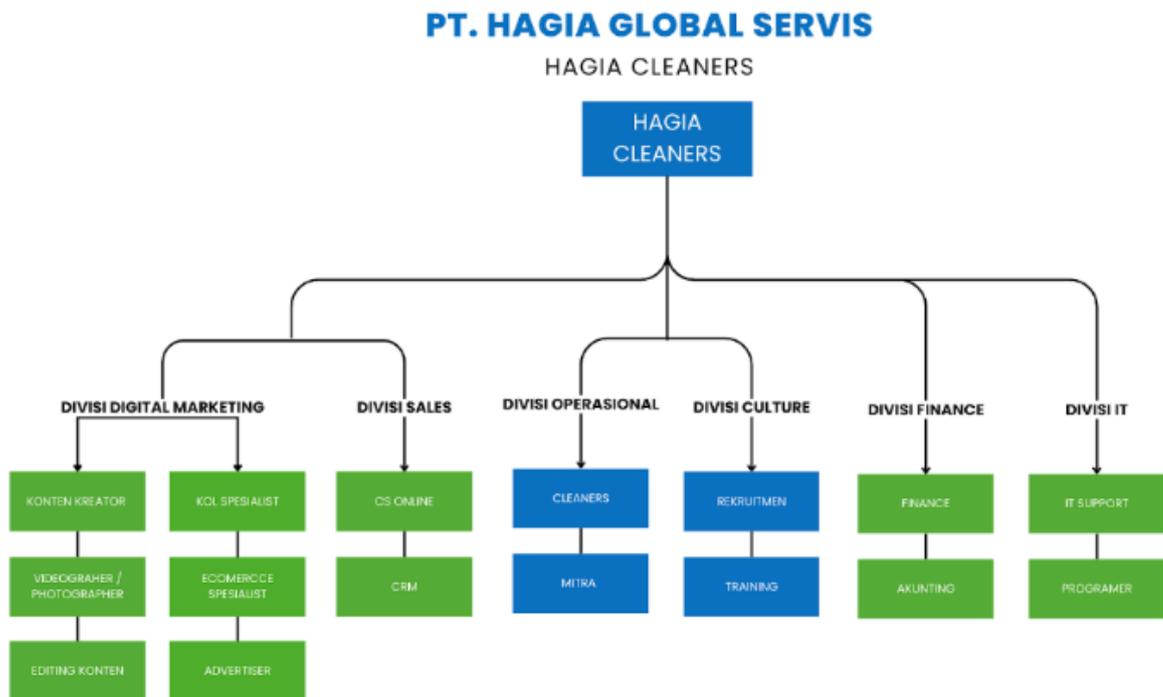
Kemudian yang terakhir itu ada layanan Hagia Hygiene dimana layanan ini merupakan layanan kebersihan yang fokus memberikan pelayanan pembersihan pada toilet, bathtub, wastafel, cermin dan lantai. Kebutuhan akan layanan ini juga di lihat banyak nya permintaan terhadap layanan tersebut. Masyarakat terutama yang mungkin memiliki banyak kesibukan ataupun yang tidak terlalu paham untuk membersihkan kamar mandi atau yang memerlukan pembersihan rutin biasanya sangat membutuhkan layanan tersebut.

Untuk tetap kompetitif di industri yang terus berkembang, Hagia Cleaners terus berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan pasar. Perusahaan ini memanfaatkan teknologi digital dalam proses pemesanan dan pemasaran, serta aktif di media sosial untuk menjangkau pelanggan. Dengan komitmen terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, Hagia Cleaners berupaya menjadi solusi kebersihan rumah tangga yang terpercaya dan profesional di Indonesia.

## **2.2 Struktur Organisasi**

PT Hagia Global Servis, yang menaungi divisi Hagia Cleaners, memiliki struktur organisasi yang mengedepankan kolaborasi lintas departemen untuk mendukung perkembangan website dan pengalaman pengguna. Meskipun perusahaan ini tidak memiliki departemen khusus untuk front-end development, saya ditempatkan untuk menangani pengembangan antarmuka pengguna (UI) dan elemen-elemen interaktif pada website. Dalam menjalankan tugas ini, saya bekerja bersama dengan

tim Content Creator dan Customer Relationship Management (CRM), yang memberikan arahan tentang bagaimana konten dan pengalaman pengguna dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan.



**Gambar 2.11** Struktur PT. Hagia Global Servis  
(Sumber : PT. Hagia Global Servis (2025))

Divisi Digital Marketing, yang dipimpin oleh Rizky Aldo Yudistira, bertanggung jawab atas pembuatan konten digital dan pengelolaan kampanye pemasaran online. Divisi Sales, yang dipimpin oleh Hanifa Farah Thifal, memiliki peran utama dalam mengelola hubungan dengan pelanggan dan memaksimalkan konversi pengunjung website menjadi pelanggan. Divisi Operasional, yang dipimpin oleh Moh Andri Lukman Wijaya, mendukung pengelolaan operasional perusahaan, termasuk pengelolaan proses layanan kebersihan. Selain itu, Divisi Culture dan Divisi Finance, yang dipimpin oleh Susi Rahayu Ningrum, memiliki peran penting dalam memastikan bahwa perusahaan tetap sesuai dengan visi dan nilai-nilai yang ada, serta mengelola aspek keuangan perusahaan dengan baik untuk mendukung keberlanjutan operasional. Divisi IT,

meskipun saat ini belum memiliki posisi yang tersedia, akan berperan dalam mendukung sisi teknis pengembangan website dan pemeliharaan infrastruktur digital perusahaan.

Saya bekerja langsung dengan Divisi Digital Marketing, yang dipimpin oleh Rizky Aldo Yudistira yang juga sebagai pembimbing kerja saya di tempat kerja profesi, untuk memastikan bahwa desain UI/UX yang saya buat mendukung strategi pemasaran digital perusahaan. Kolaborasi dengan tim ini sangat penting dalam memastikan bahwa elemen visual pada website sesuai dengan brand image perusahaan dan dapat menarik perhatian pengunjung. Selain itu, saya juga bekerja bersama Divisi Sales yang dipimpin oleh Hanifa Farah Thifal, yang bertanggung jawab atas pengelolaan hubungan dengan pelanggan dan konversi pengunjung menjadi pelanggan tetap. Struktur organisasi yang ada memungkinkan fleksibilitas dalam pengembangan produk digital, dengan tim yang saling berkolaborasi untuk menciptakan website yang tidak hanya responsif dan mudah digunakan, tetapi juga dapat mendukung tujuan perusahaan dalam memperkuat hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka melalui pengalaman digital yang optimal.

### **2.3 Kegiatan Umum Perusahaan**

PT. Hagia Global Servis, melalui divisinya yaitu Hagia Cleaners merupakan perusahaan yang bergerak dibidang layanan jasa kebersihan rumah tangga dan komersial. Secara umum kegiatan di Hagia Cleaners mencakup penerimaan dan pengelolaan pemesanan layanan kebersihan melalui berbagai saluran digital seperti website resmi, media sosial, dan WhatsApp. Pesanan yang diterima di Hagia Cleaners akan segera diterima dan ditangani langsung oleh tim operasional yang menjadwalkan teknisi untuk melakukan layanan sedara langsung ke lokasi sesuai pesanan.

Hagia Cleaners sendiri menyediakan berbagai layanan kebersihan seperti layanan seperti cuci sofa, spring bed, interior mobil dan lain-lain. Perusahaan melakukan edukasi kepada pelanggan melalui konten digital yang disusun oleh tim marketing serta pada sisi internal perusahaan menjalankan kegiatan manajemen operasional harian seperti koordinasi antar divisi, pengelolaan jadwal teknisi, pemantauan kualitas layanan, serta

pengelolaan keuangan dan laporan harian. Seluruh kegiatan tersebut saling terkait dan terintegrasi untuk memastikan layanan yang tepat, efisien, responsen dan memuaskan bagi pelanggan.

Kekuatan kompetitif PT Hagia Global Servis didasarkan pada beberapa faktor, seperti pangsa pasar yang terus berkembang di wilayah Jabodetabek, serta kemampuan perusahaan dalam membedakan produk melalui layanan kebersihan rumah tangga yang profesional. Kualitas layanan yang ditawarkan sangat penting dalam membangun kepercayaan pelanggan, yang pada gilirannya memperkuat jangkauan pasar. Misalnya, layanan pembersihan sofa dan springbed yang tersedia membuat perusahaan ini menarik bagi segmen pasar tertentu yang membutuhkan layanan kebersihan rumah tangga dengan standar tinggi.

Pasar kebersihan rumah tangga di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat yang mana hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya rumah tangga yang memanfaatkan layanan kebersihan profesional. PT Hagia Global Servis terus berinovasi dengan meningkatkan pengeluaran untuk riset dan pemasaran untuk tetap relevan di pasar yang sangat kompetitif. Ukuran kontrak yang semakin besar dan adanya kompleksitas konsumen yang beragam juga menjadi tantangan yang perlu dihadapi oleh perusahaan untuk memastikan kepuasan pelanggan.

Dalam meningkatkan efisiensi operasional, PT Hagia Global Servis mengoptimalkan pemanfaatan kapasitas dengan meningkatkan penggunaan tenaga kerja terlatih untuk memaksimalkan output layanan kebersihan. Selain itu, perusahaan juga menerapkan integrasi vertikal dengan memiliki peralatan kebersihan sendiri, yang memungkinkan mereka untuk lebih mengontrol kualitas dan waktu layanan. Hal ini berkontribusi pada produktifitas pekerja, yang berujung pada layanan yang lebih efisien dan memuaskan pelanggan.

PT Hagia Global Servis sangat mengutamakan sikap positif dari pekerjanya, yang dilatih secara rutin melalui program pelatihan untuk menjaga kualitas layanan yang tinggi. Hal ini bukan hanya tentang skill namun juga bagaimana pekerjanya dapat menerapkan sikap yang baik dan ramah termasuk para teknisi yang terjun kelapangan yang bertemu langsung dengan pelanggan. Insentif juga diberikan kepada karyawan

untuk memotivasi mereka agar selalu memberikan performa terbaik dalam menjalankan tugas.

