

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

#### 2.1 Profil Perusahaan PT Hagia Global Service

Hagia Cleaners adalah divisi khusus yang bergerak di bidang Personal Home Cleaning yang berada di bawah bendera PT. Hagia Global Servis, sebuah perusahaan yang bergerak di sektor jasa kebersihan dan pelayanan rumah tangga profesional. Didirikan dan mulai beroperasi pada bulan September 2017, Hagia Cleaners hadir sebagai jawaban atas meningkatnya kebutuhan masyarakat urban terhadap layanan kebersihan rumah tangga yang terpercaya, efisien, dan berkualitas tinggi.



Gambar 2.1 Logo PT Hagia Global Service

Sumber: Google

Berbasis di wilayah Jabodetabek, Hagia Cleaners menawarkan layanan kebersihan rumah secara menyeluruh yang berfokus pada perawatan sofa, springbed, dan furniture rumah tangga lainnya. Beberapa layanan yang ditawarkan mencakup berbagai kebutuhan spesifik pelanggan yang dikategorikan dalam unit-unit berikut:

1. Hagia Bed

Layanan Hagia Bed fokus pada pembersihan kasur atau springbed secara menyeluruh. Tujuannya adalah untuk menghilangkan tungau, debu halus, kotoran, bau tidak sedap, serta mencegah pertumbuhan bakteri

yang dapat menyebabkan gangguan kesehatan seperti alergi atau gatal-gatal. Dengan menggunakan pilihan metode pembersihan yaitu *wet* atau *dry cleaning*.

Gambar 2.2 Layanan Hagia Bed

Sumber: Praktikan, 2025

## 2. Hagia Living

Sebuah layanan dari Hagia yang berfokus untuk membersihkan sofa, stool, *dining hair*, *bench*, dan karpet. Dengan menggunakan pilihan metode pembersihan yaitu *wet* atau *dry cleaning*.

Gambar 2.3 Layanan Hagia Living

Sumber: Praktikan, 2025

### 3. Hagia Hygiene

Hagia Hygiene merupakan layanan kebersihan menyeluruh untuk area sanitasi pribadi seperti kamar mandi, toilet, wastafel, dan saluran air. Tujuannya adalah menjaga kebersihan dan mencegah pertumbuhan jamur, lumut, serta penyebaran bakteri dan virus.



Gambar 2.4 Layanan Hagia Hygiene

Sumber: Praktikan, 2025

### 4. Hagia Auto

Layanan ini ditujukan untuk pembersihan interior mobil, termasuk jok, plafon, karpet, pintu, dashboard, dan ventilasi. Hagia Auto membuat kendaraan lebih nyaman, bersih, dan higienis untuk pengendara maupun penumpang.



Gambar 2.5 Layanan Hagia Auto

5. Hagia Baby

Menyediakan layanan pembersihan perlengkapan bayi seperti stroller, car seat, bouncer, dan playmat, dengan bahan pembersih khusus yang aman untuk anak.



Gambar 2.6 Layanan Hagia Baby

Sumber: Praktikan, 2025

6. Hagia Clean Mover

Layanan kebersihan menyeluruh setelah pindahan rumah atau renovasi, mencakup pembersihan lantai, kaca, dapur, dan kamar mandi.



Gambar 2.7 Layanan Hagia Clean Mover

Sumber: Praktikan, 2025

#### 7. Hagia Office

Layanan kebersihan yang fokus memberikan pelayanan pembersihan pada kantor anda, seperti membersihkan karpet dan kursi. Dengan menggunakan pilihan metode pembersihan yaitu wet atau dry cleaning.

#### 8. Hagia Protect

Layanan dari Hagia yang memberikan pelayanan fogging disinfektan di seluruh ruangan rumah atau kantor anda dengan menggunakan alat fogging yang profesional.

Proses layanan dilakukan secara langsung di rumah pelanggan (on-site), sehingga memberikan kemudahan, kenyamanan, dan fleksibilitas waktu bagi setiap pelanggan. Dengan sistem layanan ini, pelanggan tidak perlu repot membawa perabotan mereka ke tempat pencucian karena seluruh proses pembersihan dilakukan di tempat, menggunakan peralatan canggih dan bahan pembersih yang aman serta ramah lingkungan. Seiring berjalannya waktu, Hagia Cleaners terus berkembang dengan memperluas jangkauan layanan, meningkatkan kualitas tenaga kerja melalui pelatihan rutin, serta memperbarui teknologi pembersihan yang digunakan. Setiap teknisi yang tergabung dalam tim Hagia Cleaners merupakan tenaga kerja profesional yang telah dibekali dengan pelatihan teknis dan etika pelayanan, sehingga mampu memberikan hasil kerja maksimal serta pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan.

Kualitas layanan merupakan prioritas utama Hagia Cleaners. Oleh karena itu, perusahaan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat untuk memastikan setiap pekerjaan dilakukan dengan teliti dan sesuai ekspektasi. Tak hanya itu, perusahaan juga menyediakan layanan konsultasi dan edukasi kepada pelanggan mengenai cara merawat furniture agar lebih tahan lama dan tetap bersih setelah proses pembersihan dilakukan. Komitmen terhadap pelayanan yang unggul dan profesional tidak terlepas dari nilai-nilai inti perusahaan yang dikenal dengan tiga kata kunci, yaitu Bahagia, Bisa, dan Bertumbuh. Nilai-nilai ini bukan hanya sekadar filosofi, tetapi dijalankan dalam seluruh proses kerja sehari-hari yang membentuk karakter perusahaan dan tim di dalamnya.

## 1. Bahagia – Menjadi Individu yang Bahagia dan Memberikan Kebahagiaan

Nilai “Bahagia” mencerminkan tujuan utama Hagia Cleaners dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif, serta menghadirkan pengalaman pelayanan yang menyenangkan bagi pelanggan. Dalam praktiknya, teknisi dan admin sales tidak hanya dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik, tetapi juga memberikan kesan ramah, komunikatif, dan antusias kepada setiap pelanggan. Misalnya, ketika admin sales membalas chat pelanggan dengan nada yang sopan dan membantu, atau saat teknisi lapangan menjelaskan proses pembersihan kepada pelanggan dengan senyum dan keramahan, semua itu adalah bentuk nyata penerapan nilai “Bahagia”.

Perusahaan percaya bahwa kebahagiaan tim akan berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Hagia juga berusaha menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan menghargai kontribusi setiap karyawan, baik melalui pelatihan, pengembangan karier, maupun suasana kerja yang menyenangkan.

## 2. Bisa – Bermental “Bisa” dengan Tekad yang Kuat

Semangat “Bisa” menggambarkan mentalitas positif dan tangguh yang dipegang oleh setiap individu dalam perusahaan. Hagia Cleaners mengajarkan bahwa tidak ada tugas yang tidak bisa diselesaikan, asalkan dikerjakan dengan tekad, kerja keras, dan semangat belajar. Sikap ini terlihat dari bagaimana tim admin sales mampu mengelola ratusan data pelanggan setiap harinya, bahkan saat menghadapi volume chat yang tinggi atau kendala teknis di sistem.

Di lapangan, teknisi juga dituntut untuk bersikap sigap dan solutif dalam menangani kondisi furniture pelanggan yang beragam. Mulai dari noda membandel, permukaan sensitif, hingga area layanan yang sulit dijangkau—semua disikapi dengan sikap “bisa” dan profesional. Praktikan pun merasakan langsung penerapan nilai ini saat harus belajar menggunakan aplikasi internal (Malika) dan menangani komunikasi pelanggan secara langsung, meskipun sebelumnya belum memiliki pengalaman di bidang tersebut.

### 3. Bertumbuh – Selalu Belajar untuk Terus Bertumbuh dan Berkembang

Nilai “Bertumbuh” menjadi fondasi penting bagi Hagia Cleaners dalam menjaga kualitas layanan dan daya saing perusahaan. Setiap karyawan, termasuk praktikan, didorong untuk terus belajar, menerima masukan, dan berkembang seiring berjalannya waktu. Perusahaan secara rutin mengadakan pelatihan internal, baik untuk teknisi lapangan maupun tim administrasi, dengan materi yang mencakup aspek teknis, etika kerja, dan pelayanan pelanggan.

Selain itu, budaya evaluasi juga diterapkan melalui pengumpulan form feedback dari pelanggan. Feedback ini kemudian dianalisis untuk mengetahui area yang perlu diperbaiki dan menjadi bahan refleksi bagi seluruh tim. Praktikan juga turut terlibat dalam proses ini dengan membagikan form kepada pelanggan dan mencatat hasilnya. Pengalaman ini membuktikan bahwa Hagia benar-benar menanamkan budaya bertumbuh tidak hanya kepada karyawan tetap, tetapi juga kepada setiap individu yang terlibat dalam sistem kerja mereka.

Dari nilai-nilai inti Bahagia, Bisa, dan Bertumbuh, serta tagline #pastibisabaHAGIA, PT Hagia Global Servis melalui divisi Hagia Cleaners tidak hanya berfokus pada hasil pembersihan semata, tetapi juga pada nilai emosional dan profesionalisme dalam pelayanan. Ketiga nilai tersebut sejalan dengan profil perusahaan yang mengutamakan kualitas layanan, kenyamanan pelanggan, dan pengembangan SDM yang berkelanjutan. Nilai-nilai ini diterapkan tidak hanya dalam hubungan eksternal dengan pelanggan, tetapi juga dalam pola kerja internal yang mendorong setiap individu untuk tumbuh, berdaya, dan bahagia. Praktikan yang menjalani kerja profesi di lingkungan Hagia Cleaners pun secara langsung merasakan penerapan nilai-nilai ini sebagai bagian dari budaya kerja perusahaan yang kuat, adaptif, dan penuh semangat.

## 2.2 Visi dan Misi Perusahaan PT Hagia Global Service

### 2.2.1 Visi

Visi Hagia Cleaners adalah "*Menjadi penyedia layanan kebersihan rumah tangga terdepan di Indonesia yang mengedepankan kualitas, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan.*"

Visi ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk terus berkembang dan memimpin di industri jasa kebersihan rumah tangga, tidak hanya di wilayah Jabodetabek tetapi juga secara nasional. Dalam mencapai visi tersebut, Hagia Cleaners menekankan pentingnya kualitas layanan yang tinggi, baik dari segi hasil pembersihan maupun profesionalisme tenaga kerja. Selain itu, perusahaan menjunjung tinggi kepercayaan pelanggan sebagai aset utama, dengan memastikan bahwa setiap proses layanan dilakukan secara aman, transparan, dan bertanggung jawab. Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama, sehingga perusahaan senantiasa berusaha memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi melampaui ekspektasi pelanggan. Visi ini menjadi arah strategis bagi seluruh kegiatan operasional dan pengembangan usaha Hagia Cleaners di masa mendatang.

### **2.2.2 Misi**

Misi Hagia Cleaners adalah memberikan layanan kebersihan rumah tangga yang profesional, terpercaya, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Untuk mewujudkan hal tersebut, perusahaan menjalankan beberapa langkah strategis:

1. Hagia Cleaners berkomitmen menyediakan layanan kebersihan rumah yang dilakukan oleh tenaga kerja terlatih, menggunakan peralatan modern serta bahan pembersih yang aman bagi lingkungan dan penghuni rumah.
2. Perusahaan mengedepankan standar kebersihan dan higienitas tinggi dalam setiap proses kerja, sehingga dapat memberikan hasil yang optimal dan sesuai harapan pelanggan.
3. Hagia Cleaners berfokus pada pembangunan hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui pelayanan yang ramah, cepat tanggap, dan bertanggung jawab.
4. perusahaan secara berkelanjutan melakukan inovasi dalam metode dan teknologi pembersihan guna meningkatkan efisiensi serta mutu layanan. Seluruh misi ini menjadi pedoman utama dalam operasional dan pengembangan usaha Hagia Cleaners agar dapat menjadi penyedia jasa kebersihan rumah tangga yang unggul dan berdaya saing tinggi di Indonesia.

## 2.3 Kegiatan Umum di Kantor Hagia Global Service

Job deskripsi adalah gambaran tugas, tanggung jawab dan kualifikasi yang dibutuhkan untuk suatu posisi pekerjaan. Admin Sales merupakan bagian dari tim operasional yang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses penjualan jasa layanan kebersihan rumah tangga. Posisi ini berfokus pada aspek administratif yang berkaitan dengan aktivitas penjualan, mulai dari pengelolaan data pelanggan, penjadwalan layanan, hingga pemrosesan pesanan dan pelaporan. Penjelasan job deskripsi dari berbagai tim adalah sebagai berikut:

### 1. Merapikan dan mengarsipkan dokumen

Dokumen-dokumen ini meliputi surat jalan, data pemesanan pelanggan, serta arsip komunikasi dengan klien. Proses pengarsipan dilakukan baik secara digital agar memudahkan pencarian dokumen di kemudian hari. Dokumen disusun secara rapi berdasarkan kategori dan tanggal, sehingga meminimalkan risiko kehilangan atau kesalahan data. Kegiatan ini menuntut ketelitian tinggi, karena kesalahan kecil dalam pengarsipan bisa berdampak pada kesulitan tim operasional saat menindaklanjuti layanan pelanggan.

### 2. Melakukan Follow Up kepada Pelanggan

Follow up dilakukan sebagai bentuk tindak lanjut terhadap pelanggan setelah layanan selesai dilaksanakan. Tujuannya adalah untuk memastikan tingkat kepuasan pelanggan, menanyakan pengalaman mereka menggunakan jasa Hagia Cleaners, serta memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk menyampaikan kritik dan saran. Selain itu, follow up juga dilakukan sebelum jadwal pelayanan sebagai bentuk konfirmasi ulang dan pengingat kepada pelanggan. Komunikasi dilakukan secara sopan dan profesional melalui WhatsApp. Tugas ini sangat penting untuk menjaga hubungan baik antara perusahaan dan pelanggan, serta untuk meningkatkan reputasi dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

### 3. Menerima dan Mengelola Pesanan Pelanggan

Admin Sales bertanggung jawab untuk menerima setiap pemesanan layanan yang masuk dari pelanggan. Pemesanan dapat diterima melalui

berbagai saluran seperti media sosial, WhatsApp, atau aplikasi yang digunakan oleh perusahaan. Setelah menerima pesanan, data pelanggan dicatat secara lengkap, mulai dari nama, nomor telepon, alamat lokasi layanan, jenis layanan yang diminta, hingga jadwal pelaksanaan yang diinginkan. Selanjutnya, informasi tersebut dimasukkan ke dalam sistem internal dan diteruskan ke tim penjadwalan serta tim lapangan. Pengelolaan pesanan harus dilakukan dengan teliti dan cepat agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai jadwal dan harapan pelanggan.

#### 4. Membuat Surat Jalan

Surat jalan merupakan dokumen operasional yang wajib disiapkan sebelum tim teknisi melakukan pelayanan ke rumah pelanggan. Pembuatan surat jalan mencakup pengisian informasi seperti nama pelanggan, alamat lengkap, jenis layanan yang diminta, waktu pelayanan, serta instruksi atau catatan tambahan bila ada. Surat jalan digunakan oleh tim lapangan sebagai acuan kerja di lapangan dan menjadi bukti bahwa layanan telah dilaksanakan. Penyusunan surat jalan harus dilakukan secara akurat, karena dokumen ini menjadi bagian penting dalam proses pelayanan dan pelaporan pekerjaan tim operasional.

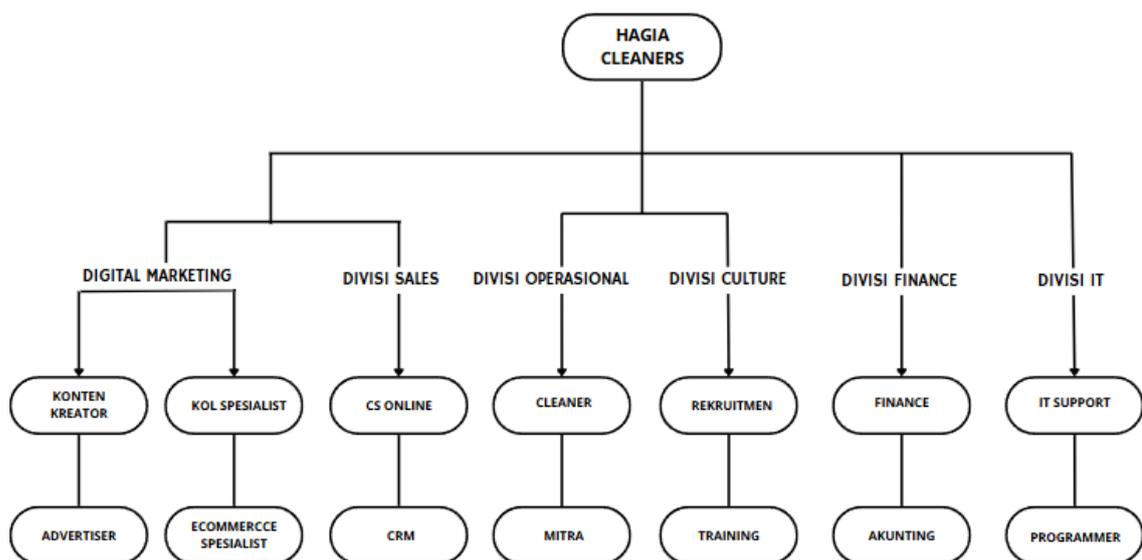
### 2.4 Struktur Organisasi PT Hagia Global Service

PT Hagia Global Service menyusun kegiatan operasionalnya dengan mengelompokkan sumber daya manusia ke dalam divisi-divisi tertentu, di mana masing-masing memiliki tugas dan peran yang berbeda sesuai kebutuhan perusahaan.

Setiap divisi tersebut berperan penting dalam mendukung kelancaran dan efektivitas proses bisnis perusahaan secara menyeluruh, mulai dari pelayanan jasa kebersihan, administrasi, hingga pengelolaan sumber daya. Tujuan dari pembagian divisi ini adalah untuk menciptakan suatu sistem kerja yang terstruktur, efisien, dan terfokus pada keahlian serta lingkup kerja masing-masing, sehingga setiap proses operasional dapat berjalan secara sinergis dan saling mendukung. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas dan terorganisir, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas kerja, mempercepat pengambilan keputusan, serta

memastikan bahwa setiap aspek layanan dapat dikelola secara profesional dan bertanggung jawab.

Adapun struktur organisasi PT Hagia Global Service secara visual dapat dilihat pada gambar di bawah ini yang menggambarkan hubungan antar divisi dan jalur koordinasi internal yang digunakan perusahaan.



Gambar 2.8 Struktur Organisasi Kantor PT Hagia Global Service

Sumber: Praktikan, 2025

Penjelasan Struktur organisasi sebagai berikut:

PT Hagia Global Cleaner memiliki struktur organisasi yang dirancang untuk mendukung kelancaran operasional serta menjaga kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Perusahaan ini membagi tanggung jawab kerja ke dalam enam divisi utama, di mana masing-masing divisi memiliki peran dan fungsi yang saling terintegrasi. Berikut adalah penjelasan setiap divisi yang terdapat dalam struktur organisasi PT Hagia Global Cleaner:

#### 1. Divisi Digital Marketing

Divisi Digital Marketing adalah salah satu divisi yang ada di sebuah perusahaan, dan berperan dalam memasarkan produk, jasa, atau layanan yang dimiliki perusahaan itu kepada pelanggannya. Divisi ini bertanggung jawab dalam membangun citra perusahaan melalui media digital serta

memperluas jangkauan pemasaran. Divisi ini terbagi ke dalam beberapa subbagian:

- a. *Konten Kreator*: Bertugas menghasilkan konten visual maupun tulisan yang akan dipublikasikan di berbagai media sosial dan kanal pemasaran digital lainnya. Konten yang dibuat harus menarik, informatif, dan mampu meningkatkan engagement dengan audiens.
- b. *Advertiser*: Fokus pada strategi pemasangan iklan berbayar, seperti *Facebook Ads*, *Instagram Ads*, dan *Google Ads*. Tugasnya mencakup merancang kampanye iklan, menargetkan audiens yang tepat, serta mengelola anggaran pemasaran agar efektif.
- c. *KOL (Key Opinion Leader) Specialist*: Bertugas menjalin hubungan dan bekerja sama dengan influencer atau tokoh publik yang relevan untuk mempromosikan jasa Hagia Cleaners. Peran ini penting untuk meningkatkan brand awareness melalui testimoni dan konten kolaboratif.
- d. *E-commerce Specialist*: Bertanggung jawab atas pengelolaan keberadaan perusahaan di berbagai platform marketplace seperti Tokopedia, Shopee, dan sejenisnya. Pekerjaannya mencakup pembaruan daftar produk atau layanan, pengelolaan promosi digital, serta evaluasi kinerja penjualan secara online.

## 2. Divisi Sales

Divisi Sales memegang peran penting dalam membangun hubungan langsung dengan pelanggan serta memastikan proses pemesanan layanan berjalan dengan baik.

- a. *Customer Service (CS) Online*: Bertanggung jawab untuk menangani pertanyaan, keluhan, dan pemesanan pelanggan yang masuk melalui platform digital. CS Online harus memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan solutif.
- b. *Customer Relationship Management (CRM)*: Berfokus pada pengelolaan data pelanggan dan menjaga loyalitas mereka. CRM

melakukan analisis perilaku pelanggan dan merancang strategi agar pelanggan tetap menggunakan layanan secara berkelanjutan.

### 3. Divisi Operasional

Divisi operasional merupakan bagian dari organisasi yang mengelola sumber daya secara sistematis untuk menjalankan aktivitas inti perusahaan, seperti perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi kegiatan yang berkaitan dengan pencapaian tujuan operasional (Mawarni Moh. Saleh, Nasir Mangngasing, 2025).

- a. Cleaner: Merupakan petugas lapangan yang melaksanakan proses pembersihan secara langsung, seperti pembersihan sofa, spring bed, karpet, dan perabot rumah lainnya.
- b. Mitra: Tenaga kerja lepas atau individu yang bekerja sama dengan perusahaan dalam menyediakan layanan kebersihan. Mitra biasanya diberdayakan untuk memenuhi permintaan layanan yang tinggi atau area yang lebih luas.

### 4. Divisi Culture

Divisi Culture bertanggung jawab terhadap pengembangan sumber daya manusia dan pembentukan budaya kerja positif di lingkungan perusahaan. Selain itu, divisi culture yang kuat juga berperan sebagai alat untuk membangun citra merek dan menarik bakat baru, karena perusahaan yang memiliki reputasi baik dalam hal budaya kerja seringkali lebih diminati oleh para pencari kerja.

- a. Rekrutmen: Menangani proses perekrutan karyawan baru, mulai dari seleksi administrasi, wawancara, hingga penempatan sesuai kebutuhan perusahaan.
- b. Training: Menyusun dan melaksanakan program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi karyawan. Tujuannya adalah agar seluruh tim dapat bekerja sesuai standar kualitas perusahaan.

## 5. Divisi Finance

Divisi Finance mengelola seluruh aspek keuangan perusahaan, memastikan seluruh kegiatan finansial tercatat dan terorganisir dengan baik.

- a. Finance: Mengelola arus kas perusahaan, menyusun perencanaan anggaran, serta mengatur pembayaran dan penerimaan dana secara efisien dan tepat waktu.
- b. Akunting: Bertanggung jawab atas pencatatan transaksi keuangan, penyusunan laporan keuangan, dan memastikan kepatuhan terhadap aturan perpajakan.

## 6. Divisi IT

Divisi ini mendukung aspek teknologi informasi untuk kelancaran operasional perusahaan. Fungsi utama divisi ini adalah memastikan sistem digital dan perangkat kerja berjalan optimal.

- a. IT Support: Memberikan bantuan teknis kepada seluruh tim, termasuk perbaikan perangkat keras dan perangkat lunak, serta menjaga sistem jaringan internal.
- b. Programmer: Mengembangkan dan memelihara sistem internal seperti aplikasi layanan, database pelanggan, dan website. Programmer berperan penting dalam otomatisasi dan efisiensi kerja perusahaan.

### **2.5 Posisi Kerja Profesi Praktikan**

Selama menjalankan kerja profesi sebagai Admin Sales di PT Hagia Global Service, Praktikan bertanggung jawab dalam mengelola administrasi penjualan serta berperan sebagai penghubung antara perusahaan dan pelanggan. Administrasi penjualan memiliki peran krusial dalam memastikan setiap proses transaksi berjalan lancar, sesuai prosedur, dan tanpa hambatan. Peran ini sangat penting karena mencakup pengelolaan dokumen, pencatatan data, serta

koordinasi yang efektif untuk memastikan kelancaran seluruh proses dari awal hingga selesai.

Peran administrasi dalam proses penjualan mencakup berbagai aspek penting yang berdampak pada kualitas layanan. Oleh karena itu, administrasi penjualan tidak hanya memastikan kelancaran transaksi dan pencatatan data yang akurat, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan pengalaman layanan yang profesional, efisien, dan dapat dipercaya bagi pelanggan.



**Gambar 2.9 Kegiatan praktikan merespon pelanggan**

Sumber: Praktikan, 2025

Namun, dalam menjalankan tugas sebagai Admin Sales, Praktikan juga menghadapi beberapa kendala, seperti ketidaklengkapan dokumen atau ketidaksesuaian data yang dapat menghambat proses administrasi penjualan. Jika terdapat kekurangan atau kesalahan dalam dokumen, proses transaksi dapat tertunda dan perlu diperbaiki sebelum diajukan kembali. Oleh karena itu, peran administrasi sangat penting dalam mengumpulkan, memeriksa, dan menyusun seluruh dokumen dengan teliti untuk memastikan kelancaran proses tanpa kendala.