

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

Sejarah Global Century 21

Century 21 Real Estate LLC merupakan salah satu jaringan perusahaan properti terbesar dan paling dikenal di dunia. Didirikan pada tahun **1971** di Orange County, California, Amerika Serikat oleh dua pelopor industri properti, yaitu **Art Bartlett** dan **Marsh Fisher**, Century 21 lahir dari kebutuhan akan sistem perantara properti yang terorganisir, profesional, dan mudah diakses oleh masyarakat luas.



Gambar 2.1 Foto Owner Century 21

Pada masa itu, industri properti di Amerika masih bersifat individual dan belum memiliki sistem kerja standar yang dapat menjamin kepastian hukum dan pelayanan bagi konsumen. Bartlett dan Fisher menyusun konsep waralaba real estate modern dengan sistem pelatihan dan standar operasional yang seragam, serta model bisnis yang memungkinkan pertumbuhan cepat melalui kemitraan lokal.

Seiring berjalannya waktu, model waralaba ini terbukti berhasil. Century 21 berkembang dengan pesat dan mulai menembus pasar global,

menjadikannya salah satu **brand properti internasional** paling terkemuka. Hingga saat ini, jaringan Century 21 telah hadir di **lebih dari 80 negara**, dengan **lebih dari 8.000 kantor cabang**, serta melibatkan **lebih dari 146.000 marketing associate** di seluruh dunia.

Century 21 terkenal karena komitmennya terhadap integritas, pelayanan berkualitas tinggi, dan pemanfaatan teknologi dalam memudahkan proses transaksi jual, beli, dan sewa properti. Dalam perjalanan sejarahnya, Century 21 juga terus berinovasi dengan membangun sistem CRM (Customer Relationship Management), pelatihan agen berstandar global, serta penggunaan platform digital untuk pemasaran yang efektif dan efisien.

Century 21 di Indonesia

Century 21 resmi hadir di Indonesia pada tahun **1997**, di bawah naungan dan pengelolaan **PT Ciputra Citra Graha**, yang merupakan bagian dari **Ciputra Group**, salah satu perusahaan pengembang properti terbesar dan paling berpengaruh di Indonesia. Ciputra Group sendiri didirikan oleh almarhum **Ir. Ciputra**, seorang tokoh legendaris dalam dunia real estate nasional yang telah membangun berbagai proyek properti berskala nasional dan internasional.



Gambar 2.2 Foto Owner Century 21 (Indonesia)

Sebagai pemegang hak lisensi (master franchise) Century 21 di Indonesia, **PT Ciputra Citra Graha** bertanggung jawab penuh atas pengelolaan, pengawasan, serta pengembangan jaringan Century 21 di seluruh wilayah Indonesia. Dengan menggunakan sistem waralaba internasional, Ciputra Group mengundang para pengusaha lokal untuk mendirikan kantor cabang Century 21 di berbagai kota, sambil tetap mengacu pada standar pelatihan, sistem kerja, dan nilai-nilai yang ditetapkan oleh kantor pusat Century 21 di Amerika.

Century 21 Indonesia berkembang pesat dan kini memiliki ratusan Medan, Makassar, Semarang, dan Yogyakarta, serta kota-kota penyangga seperti Bekasi, Depok, dan Tangerang. Dengan jaringan luas ini, Century 21 telah menjadi salah satu pemimpin pasar dalam industri agen properti nasional.

Tak hanya mengandalkan promosi konvensional, Century 21 Indonesia mengintegrasikan pendekatan digital dalam setiap lini operasionalnya.

Perusahaan ini memanfaatkan platform seperti website properti, media sosial, serta kolaborasi dengan portal listing online seperti Rumah123, Lamudi, dan OLX untuk menjangkau konsumen dengan lebih cepat dan luas.

Century 21 AKN Group

Salah satu cabang aktif dari jaringan ini adalah **Century 21 AKN Group**, yang berlokasi di **Ruko Modern Town Market Blok RB No. 1, Jl. Hartono Raya, Babakan, Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15117**. Kantor ini didirikan untuk merespons tingginya permintaan terhadap layanan properti di kawasan Tangerang dan sekitarnya, khususnya di wilayah **Gading Serpong, BSD City, Alam Sutera**, dan area berkembang lainnya.

Century 21 AKN Group beroperasi dengan semangat profesionalisme tinggi, mengedepankan pelayanan konsumen, efisiensi transaksi, dan keterbukaan informasi. Dengan tim yang terdiri dari **marketing associate**, staf administrasi, tim komunikasi pemasaran (Markom), dan dukungan dari **Member Broker**, kantor ini memiliki struktur organisasi yang tertata dan bertanggung jawab langsung kepada kantor pusat Century 21 Indonesia.

Selain berfokus pada transaksi jual, beli, dan sewa properti, Century 21 AKN juga menyediakan **layanan konsultasi investasi** untuk klien yang ingin menanamkan modalnya di sektor properti. Mereka tidak hanya membantu mencari properti yang sesuai dengan kebutuhan klien, tetapi juga memberikan panduan mengenai lokasi potensial, analisis harga pasar, dan potensi keuntungan jangka panjang.

Dengan memadukan sistem kerja berstandar internasional dan pemahaman lokal yang mendalam, Century 21 AKN menjadi salah satu kantor cabang yang berhasil membangun kepercayaan masyarakat. Kantor ini juga aktif memanfaatkan media digital untuk memperluas jangkauan pemasaran, seperti melalui Instagram, Facebook, TikTok, dan platform iklan properti online.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Setiap organisasi bisnis, termasuk perusahaan properti, perlu memiliki visi dan misi yang jelas sebagai landasan arah strategis dan nilai-nilai kerja yang menjadi pedoman dalam menjalankan operasional perusahaan. Visi dan misi tidak hanya menjadi identitas perusahaan, tetapi juga merepresentasikan

komitmen dan tujuan jangka panjang yang ingin dicapai oleh seluruh elemen organisasi.

Century 21 AKN Group, sebagai bagian dari jaringan global Century 21 Real Estate, memiliki visi dan misi yang selaras dengan prinsip-prinsip utama dari Century 21 International dan Century 21 Indonesia. Visi dan misi ini diterjemahkan dalam bentuk pelayanan yang berorientasi pada profesionalisme, integritas, dan kepuasan klien.

Visi Perusahaan

“Menjadi perusahaan agen properti terpercaya, profesional, dan pilihan utama masyarakat dalam kebutuhan jual, beli, dan sewa properti di Indonesia.”

Visi ini menggambarkan keinginan **Century 21 AKN** untuk menjadi pemimpin pasar di sektor properti dengan menekankan pelayanan berkualitas tinggi, kredibilitas, serta kemampuan untuk membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen.

Misi Perusahaan

Untuk mewujudkan visinya, **Century 21 AKN** menjalankan beberapa misi utama sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan terbaik kepada klien

Century 21 AKN berkomitmen memberikan layanan yang cepat, tepat, dan transparan dalam setiap transaksi properti. Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama, baik dari sisi pemilik properti maupun calon pembeli atau penyewa.

2. Menjunjung tinggi etika dan profesionalisme kerja

Seluruh tim di **Century 21 AKN**, mulai dari marketing associate hingga broker, dituntut untuk bekerja dengan menjunjung tinggi kejujuran, etika kerja, dan tanggung jawab profesional dalam melayani klien.

3. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia

Perusahaan secara aktif memberikan pelatihan dan pengembangan bagi seluruh tim agar selalu siap menghadapi dinamika pasar dan mampu memberikan solusi yang relevan sesuai kebutuhan klien.

4. Memanfaatkan teknologi dalam pemasaran properti

Dalam era digital, Century 21 AKN mengoptimalkan pemanfaatan media sosial, portal properti online, dan sistem manajemen internal berbasis teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pemasaran.

5. Menjalinkan hubungan jangka panjang dengan mitra dan klien

Perusahaan tidak hanya berfokus pada transaksi jangka pendek, tetapi juga pada pembangunan hubungan bisnis yang berkelanjutan dan saling menguntungkan antara klien, mitra developer, serta investor.

6. Mendukung pertumbuhan properti yang berkelanjutan di Indonesia

Sebagai bagian dari industri properti, Century 21 AKN turut berkontribusi dalam pengembangan kawasan pemukiman dan komersial yang sehat, legal, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2.3 Pendiri Perusahaan

Setiap perusahaan yang memiliki arah dan pertumbuhan yang baik tentu tidak lepas dari peran pendirinya. Pendiri tidak hanya bertindak sebagai inisiator dalam membentuk struktur organisasi, tetapi juga sebagai pembawa visi dan budaya kerja yang menjadi dasar dalam mengembangkan perusahaan ke arah yang berkelanjutan. Begitu pula dengan **Century 21 AKN Group**, yang didirikan oleh sosok profesional yang memiliki komitmen tinggi dalam membangun bisnis properti yang terpercaya dan berstandar internasional.

Pendiri Century 21 AKN Group

Century 21 AKN Group didirikan oleh **Andy Kusuma Natanael**, yang juga menjabat sebagai **Member Broker** di perusahaan ini. Beliau adalah figur utama di balik terbentuknya struktur dan sistem kerja Century 21 AKN, serta menjadi pemegang tanggung jawab penuh atas operasional perusahaan sesuai standar yang ditetapkan oleh jaringan **Century 21 Indonesia** dan **Century 21 International**.



Gambar 2.3 Foto Owner Century 21 AKN

Sebagai seorang **Member Broker**, Andy Kusuma Natanael memiliki lisensi dan sertifikasi resmi yang diakui oleh organisasi pusat Century 21 Indonesia di bawah manajemen **PT Ciputra Citra Graha**. Peran sebagai Member Broker tidak hanya bersifat administratif, namun juga strategis, karena mencakup tanggung jawab dalam pengambilan keputusan, rekrutmen agen pemasaran, pembinaan tim, pengelolaan portofolio properti, serta menjaga kualitas pelayanan kepada klien.

Dalam membangun Century 21 AKN, Andy Kusuma Natanael tidak hanya berperan sebagai pendiri, tetapi juga sebagai pemimpin yang mengembangkan tim dari bawah dengan sistem kerja yang profesional, transparan, dan berbasis kinerja. Di bawah kepemimpinannya, Century 21 AKN berkembang menjadi salah satu kantor cabang Century 21 yang aktif dan kompetitif, khususnya di wilayah Tangerang dan sekitarnya, seperti Gading Serpong, BSD City, dan Alam Sutera. Beliau juga mendorong pemanfaatan teknologi digital dalam operasional kantor, mulai dari sistem promosi properti berbasis media sosial, integrasi dengan portal properti, hingga pelatihan internal bagi marketing associate agar mampu bersaing secara profesional di pasar yang semakin kompetitif.

Komitmen dan visi jangka panjang dari Andy Kusuma Natanael menjadi fondasi kuat yang membawa Century 21 AKN Group tumbuh sebagai perusahaan yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga pada kepuasan klien, etika bisnis, dan pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas.

2.4 Kegiatan Umum Perusahaan

Sebagai bagian dari jaringan internasional **Century 21**, kegiatan umum yang dilakukan oleh **Century 21 AKN Group** bersifat profesional dan berorientasi pada target kerja yang jelas. Seluruh kegiatan dilaksanakan untuk mendukung proses pemasaran properti secara menyeluruh, baik dari sisi teknis, administratif, maupun pelayanan terhadap klien.

Kegiatan umum perusahaan ini tidak hanya berfokus pada kegiatan eksternal seperti pemasaran properti dan transaksi, tetapi juga mencakup kegiatan internal yang mendukung kinerja tim dan semangat kerja kolektif.

Kegiatan Umum di Century 21 AKN Group:

1. Briefing dan Evaluasi Tim

Setiap Setiap minggu, perusahaan menyelenggarakan briefing tim yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja, membahas listing terbaru, serta menentukan strategi pemasaran yang akan diterapkan. Kegiatan ini memperkuat koordinasi antartim dan memastikan bahwa semua marketing associate memiliki pemahaman yang sama mengenai target dan peran masing-masing.

2. Pelatihan Internal dan Pengembangan Kompetensi

Century 21 AKN rutin mengadakan pelatihan internal bagi para agen properti baru maupun yang sudah berpengalaman. Materi pelatihan meliputi teknik presentasi, negosiasi, penguasaan platform pemasaran digital, dan etika pelayanan terhadap klien. Tujuannya adalah agar seluruh tim mampu bekerja secara profesional sesuai standar Century 21 Indonesia.

3. Kegiatan Sosial dan Kebersamaan Internal

Selain kegiatan yang bersifat teknis dan operasional, perusahaan juga sesekali menyelenggarakan kegiatan internal yang bersifat informal, seperti makan siang bersama atau perayaan sederhana saat ada pencapaian tim

tertentu. Hal ini dilakukan untuk menjaga suasana kerja yang positif dan meningkatkan rasa kekeluargaan di lingkungan kantor.

2.5 Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan atau *corporate culture* merupakan sistem nilai, keyakinan, dan kebiasaan yang dianut dan dijalankan oleh seluruh anggota organisasi dalam menjalankan aktivitas kerja sehari-hari. Budaya perusahaan membentuk identitas, karakter, serta menjadi pedoman dalam bersikap, mengambil keputusan, dan berinteraksi satu sama lain di lingkungan kerja.

Di **Century 21 AKN Group**, budaya perusahaan tercermin dari nilai-nilai profesionalisme, kekompakan tim, orientasi pada pelayanan, dan semangat untuk terus berkembang. Sebagai bagian dari jaringan global Century 21, perusahaan ini menjunjung tinggi standar etika dan integritas dalam menjalankan setiap aktivitasnya. Budaya yang diterapkan di lingkungan kerja bertujuan untuk menciptakan suasana kerja yang positif, produktif, dan mendorong pertumbuhan baik secara individu maupun kolektif.

1. Profesionalisme dalam Bekerja

Setiap karyawan, terutama para **marketing associate**, dituntut untuk bekerja secara profesional. Hal ini mencakup kemampuan dalam berkomunikasi dengan klien secara santun dan jelas, menyampaikan informasi yang akurat, berpakaian rapi, serta memiliki tanggung jawab terhadap target dan hasil kerja. Profesionalisme juga terlihat dalam disiplin waktu dan kemampuan menjaga rahasia klien dan data perusahaan.

2. Etika dan Integritas

Budaya etika dan integritas dijunjung tinggi di lingkungan Century 21 AKN. Seluruh tim diajarkan untuk bekerja secara jujur, tidak manipulatif, dan bertanggung jawab atas setiap keputusan yang diambil. Kepercayaan merupakan modal utama dalam bisnis properti, sehingga menjaga reputasi perusahaan menjadi nilai yang selalu ditekankan.

3. Kerja Sama Tim

Meskipun setiap marketing associate memiliki target individu, budaya kerja di Century 21 AKN tetap menekankan pentingnya kerja sama tim. Saling membantu dalam proses negosiasi, berbagi informasi properti, serta saling

memberi motivasi merupakan bagian dari rutinitas kerja harian. Suasana kerja yang kooperatif membuat lingkungan kantor terasa lebih nyaman dan suportif.

4. Orientasi pada Pelayanan

Budaya pelayanan yang baik terhadap klien menjadi landasan utama dalam setiap aktivitas. Karyawan dibiasakan untuk mendahulukan kebutuhan klien, memberikan respons cepat, serta memberikan solusi yang tepat. Pelayanan tidak hanya berhenti pada transaksi, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang yang didasarkan pada kepuasan dan kepercayaan.

5. Keterbukaan terhadap Inovasi

Century 21 AKN mendorong budaya kerja yang terbuka terhadap perubahan dan inovasi. Dalam menghadapi tantangan industri properti yang dinamis, perusahaan mendorong penggunaan teknologi digital, media sosial, serta metode promosi kreatif. Marketing associate diberikan keleluasaan untuk bereksperimen dengan strategi pemasaran yang relevan dengan tren pasar.

6. Pengembangan Diri dan Pembelajaran Berkelanjutan

Perusahaan juga membudayakan semangat belajar berkelanjutan melalui pelatihan internal, seminar, hingga diskusi mingguan. Lingkungan kerja yang mendorong pertumbuhan pribadi dan profesional ini membuat setiap anggota tim merasa dihargai dan memiliki kesempatan untuk berkembang