

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1. Sejarah Instansi/Perusahaan

2.1.1. Histori PT. ISS Indonesia

Grup ISS didirikan sebagai perusahaan keamanan Denmark seratus atau seabad yang lalu. Setelah itu, bisnis diperluas ke pasar untuk layanan kebersihan dan menambahkan layanan untuk keahlian, menjadi salah satu perusahaan layanan fasilitas terbesar di dunia saat ini. Melalui pembelian PT. ESGO, sebuah divisi *Environmental Services* di Hong Kong, ISS Indonesia didirikan pada tahun 1996. PT diakuisisi pada tahun 1998. Afiliasi dari Grup Jardine-Hong Kong adalah Reliance.

- Dalam menjalankan aktivitasnya, ISS berpedoman pada sistem nilai yang dianut oleh seluruh karyawan ISS: kejujuran yang kami hormati, kewirausahaan yang kami lakukan, tanggung jawab yang kami berikan, dan kualitas yang kami berikan. Ambisi ISS adalah mengembangkan dan memimpin layanan fasilitas di seluruh dunia dari waktu ke waktu.

PT ISS adalah perusahaan asing dari Denmark, kalau di Indonesia bisa dikatakan *outsourcing*, ISS bergerak di bidang jasa yaitu *cleaning service*, *security* dll. Beberapa perusahaan akan ditempatkan sebagai penempatan di area layanan ISS, di Indonesia ada 55.000 karyawan, di seluruh dunia di 55 negara ada lebih dari 200 ribu karyawan. ISS bukanlah singkatan, melainkan sebuah nama yang didirikan pada tahun 1901 di Kopenhagen, Denmark. Di Indonesia, sejak tahun 1996, untuk pertama kalinya terdapat sekitar 2.000 karyawan di wilayah Jakarta, dan hingga tahun 2014 berjumlah lebih dari 57.000 karyawan. Sedangkan di Surabaya sudah ada sejak tahun 2001 dan masih memiliki 1000 karyawan dan mencapai sekitar 35 ribu karyawan pada tahun 2014. ISS memiliki lebih dari 550.000 karyawan dan lebih dari 250.000 pelanggan di seluruh dunia..

PT. ISS juga memberikan penghargaan untuk memotivasi setiap karyawannya. Penghargaan itu berupa The Best Employee untuk memberikan penghargaan kepada karyawan terbaik dan penghargaan Golden Heart Away

untuk karyawan yang dapat memenuhi 3 faktor ini yaitu: memiliki daya tahan fisik yang kuat, selalu hadir pada saat hari kerja, dan memiliki kinerja yang baik. Bagi karyawan yang dapat memenuhi 3 faktor ini dalam waktu 3 bulan maka karyawan akan mendapatkan penghargaan Golden Heart Away. Selain itu untuk mendapatkan penghargaan setiap karyawan juga harus menghargai kejujuran seperti mengembalikan barang yang ditemukannya. Penghargaan yang diberikan dapat berupa piagam dan uang tunai, serta berpeluang untuk naik level pekerjaan atau naik jenjang karier.

2.1.2. Visi dan Misi

Visi ISS adalah menghubungkan dan tempat untuk membuat dunia bekerja lebih baik. Dengan Visi tersebut, ISS akan terus eksis sebagai perusahaan Facility Services yang paling disukai di Indonesia. Selain itu, ISS bertujuan untuk menjadikan dirinya sebagai ikon layanan di Indonesia dan bertujuan untuk mempekerjakan lebih dari 150.000 orang. Pandangan ini baik untuk pelanggan karena pandangan ini panggilan untuk menjadi pilihan pelanggan. Visi ini juga baik untuk semua karyawan karena visi ini panggilan untuk menjadi perusahaan pilihan karyawan. Selain itu, Visi ini juga sangat baik bagi pemegang saham karena perusahaan kami telah menjadi Customer of Choice dan Employer of Choice dan telah berhasil menjadi perusahaan pemegang saham.

Tim manajemen ISS Indonesia yang kuat dan dinamis bekerja keras untuk mempertahankan keunggulan kompetitif guna mewujudkan visi tersebut. ISS yakin bahwa setiap karyawan memiliki budaya layanan ISS yang tertanam dalam hati dan pikiran mereka.

Tim ISS bekerja keras untuk memberikan layanan terbaik kepada setiap pelanggan kami, di mana pun dan kapan pun mereka membutuhkannya. Yang terakhir kami sebut tindakan 24/7/365, artinya ISS siap 24 jam sehari, 7 hari seminggu, 365 hari setahun, bahkan lebih dari kemampuan ISS untuk melayani pelanggan kami.

Sedangkan untuk misi PT. ISS Indonesia adalah solusi penempatan yang berkontribusi pada kinerja bisnis yang lebih baik dan membuat hidup lebih mudah, lebih produktif, dan menyenangkan, disampaikan pada tingkat tinggi oleh

orang-orang yang peduli. PT. ISS akan memajukan dan memimpin dukungan fasilitas global untuk industri jasa.

2.1.3. Fakta Dasar

- a. ISS-Integrated Service Solutions, salah satu penyedia layanan fasilitas terbesar di dunia, didirikan di Denmark pada tahun 1901.
- b. ISS di Indonesia didirikan pada tahun 1996.
- c. ISS seluruh dunia memiliki lebih dari 550.000 karyawan, dan lebih dari 250.000 pelanggan.
- d. Aspirasi ISS adalah untuk memajukan dan memimpin dukungan fasilitas global di sektor jasa.

2.1.4. Budaya 8M PT ISS Indonesia

Merupakan pengembangan dari sembilan (9) Leadership Principles ISS secara global yang dirancang sendiri oleh PT ISS Indonesia sebagai panduan berperilaku yang memaparkan delapan (8) cara yang wajib dilakukan oleh jajaran Top Level Management Management, Supervisor, hingga Team Leader ketika memperlakukan sesama, dan bawahan, terutama kepada karyawan operator (istilah karyawan outsource di ISS). Budaya 8M meliputi:

M1 = Menyambut (Daily line up briefing)

M2 = Melengkapi (To equip with scope of work, tools dan equipment)

M3 = Melatih (Train to perform)

M4 = Memandu (Coach to follow through)

M5 = Mengawasi (Effective supervision)

M6 = Menilai (Performance Appraisal)

M7 = Melatih Ulang (Retrain to Excell)

M8 = Melaporkan (Quality is Documented)

2.1.5. Sistem Nilai ISS

ISS memiliki beberapa nilai-nilai yang khas dan diterapkan secara menyeluruh di semua anak cabang perusahaan ISS di seluruh dunia. Bahkan, nilai-nilai tersebut merupakan salah satu kekuatan utama perusahaan, dimana karyawan hidup dengan nilai-nilai ISS, dan sebagai panduan perusahaan untuk

bersikap kepada karyawan, konsumen, dan bisnis. Keberadaan nilai-nilai tersebut terbagi menjadi empat nilai utama yaitu :

1. *Honesty - we respect*

Sebagai nilai bahwa, kejujuran merupakan dasar yang dikedepankan oleh ISS, sebagai nilai utama yang menghubungkan antara perusahaan dengan klien, dan dengan karyawan. ISS mempercayai bahwa, reputasi yang baik terbentuk dari rasa menghargai terhadap kejujuran, baik kepada pelanggan, kolega, dan kepada perusahaan. Sehingga dapat mendukung terciptanya hubungan jangka panjang (long term relationship) yang berhasil, komunikasi yang terbuka (open communication), menguatkan rasa kekeluargaan (sense of being a family), dan manfaat lain yang mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih baik.

2. *Entrepreneurship we act*

Sebagai nilai bahwa ISS berfokus kepada bisnis pelanggan yang diwujudkan dengan komitmen untuk bertindak sebagai wirausahawan dengan memberikan pelayanan servis yang luar biasa setiap harinya. Dengan kata lain, ISS menciptakan sebuah lingkungan dimana inovasi dapat berkembang, dengan terus memajukan kualitas sumber daya karyawan sehingga membantu meningkatkan kualitas kesejahteraan pelanggan dan perusahaan.

3. *Responsibility*

Sebagai nilai bahwa ISS memperhatikan tanggungjawab bagi semua pihak, baik kepada pelanggan, pemegang saham, pemerintah, dan kepada karyawan. Sehingga menghasilkan suatu kondisi yang positif dimana komitmen, dan loyalitas dari semua pihak akan tercipta.

4. *Quality - we deliver*

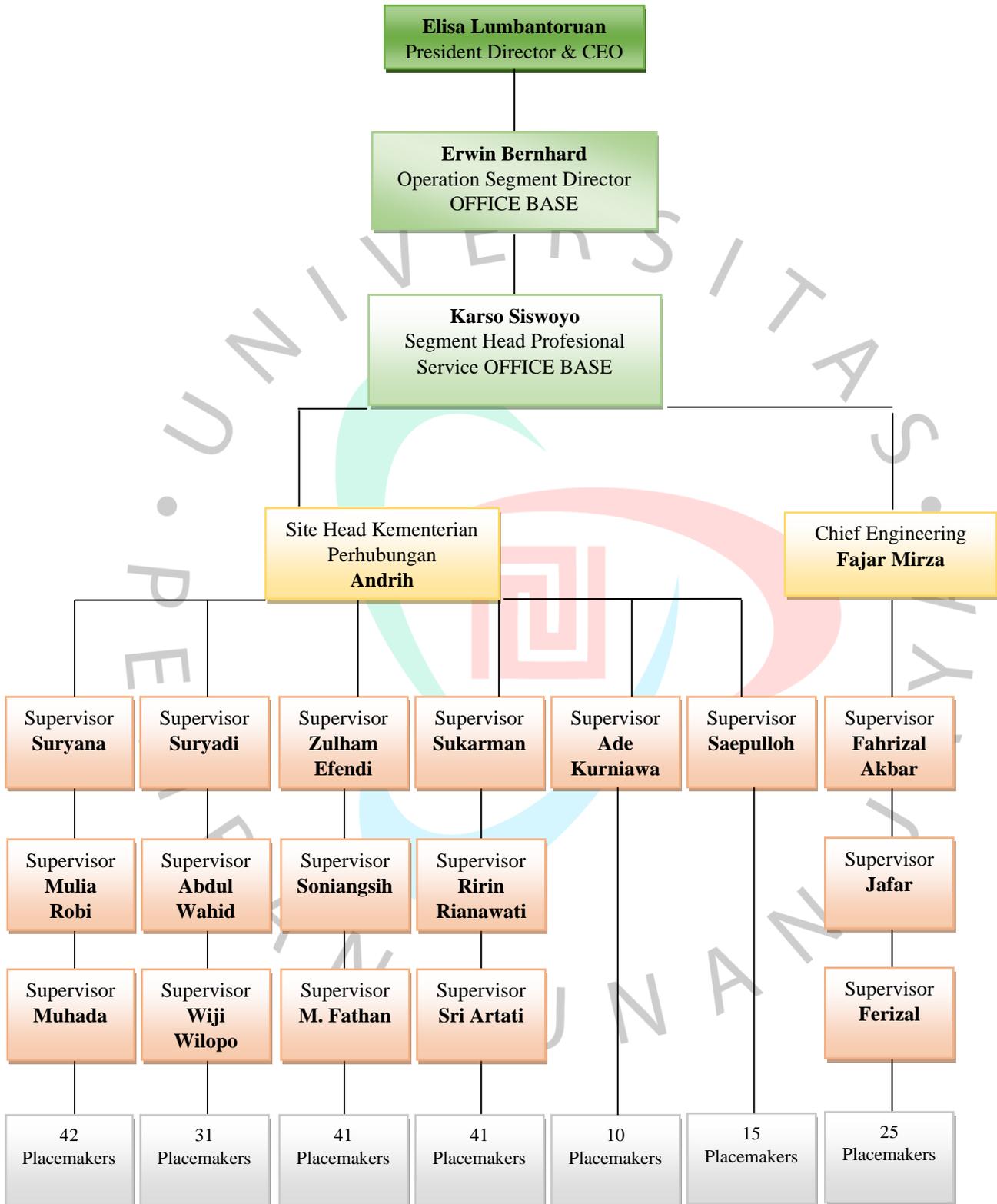
Sebagai nilai bahwa, ISS A/S berlaku secara profesional, dengan berjanji atas apa yang bisa diberikan dan memberikan sesuai dengan yang dijanjikan. Sebagai suatu kondisi dimana perusahaan memiliki semangat besar untuk mengedepankan kualitas pelayanan.

2.1.6. Leadership Principle ISS

Leadership Principle juga dikenal dengan istilah “*The Human Touch*” yang menerjemahkan keseluruhan sistem nilai ke dalam *action* (tindakan nyata) sehingga mendeskripsikan perilaku yang menggambarkan wujud kepemimpinan yang baik di dalam sebuah organisasi. Dengan kata lain, ini adalah pedoman kerja dalam bisnis ISS A/S yang meliputi sembilan (9) prinsip, yaitu :

1. *In ISS, we put the customer first*
2. *In ISS, we have passion for performance*
3. *In ISS, we encourage innovation*
4. *In ISS, we treat people with respect*
5. *In ISS, we lead by example*
6. *In ISS, we lead by empowerment*
7. *In ISS, we develop ourselves and others*
8. *In ISS, teamwork is at the heart of our performance*
9. *ISS is one companye with shared values, one brand, and one strategy*

2.2. Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

2.3. Kegiatan Umum Instansi

2.3.1. *Cleaning Services* (Penyedia Jasa Kebersihan)

Dirancang untuk mengambil alih semua masalah pemeliharaan gedung dan membebaskan pelanggan dari masalah yang ditimbulkannya. Hal ini dilakukan melalui sistem pembersihan yang teruji, yaitu kombinasi sumber daya manusia yang terampil, mesin dan peralatan yang lengkap, bahan kimia dan bahan habis pakai yang ramah lingkungan, prosedur operasi standar yang disesuaikan, sistem pemantauan yang konsisten, *Standard Performance Area* (SPA).

Sistem dokumentasi mutu yang lengkap dan didukung manajemen yang kuat. Hal ini memungkinkan pelanggan ISS untuk menarik perhatian pada aktivitas utama mereka.

Layanan Kebersihan ISS meliputi: layanan pembersihan umum/komersial (pembersihan lantai, toilet, dinding, langit-langit, karpet, kristalisasi marmer, dll.). Layanan pembersihan khusus (pembersihan dalam, pembersihan industri makanan, kamar bersih), layanan pembersihan kaca dan gondola, layanan ruang binatu.

Layanan ISS *Glass Cleaning & Gondola* yaitu pembersihan kaca untuk bangunan bertingkat tinggi dilakukan dengan sistem tersendiri. Para petugas gondola terlatih, sehat dan kuat serta telah mendapat sertifikat dari Kementerian Tenaga Kerja.

Perlu dicatat bahwa ISS mengutamakan keselamatan kerja dalam manajemen nacelle dengan mengikuti prosedur operasi standar yang ketat. Dalam menjalankan tugasnya, petugas gondola harus selalu berada di bawah pengawasan seorang supervisor dan dilengkapi dengan perlengkapan keselamatan kerja seperti pakaian khusus, *helm harness, boots, goggle, walkie-talkie*, dan yang terpenting adalah tali pengaman.

Kesesuaian gondola harus selalu diperiksa sebelum dioperasikan. Hal ini menciptakan rasa aman bagi petugas gondola, supervisor, pelanggan dan manajemen ISS.

Spesialisasi *Hospital Cleaning Services* ISS Indonesia. ISS Indonesia mampu membersihkan rumah sakit sesuai standar internasional, sehingga kebutuhan sanitasi dan higiene rumah sakit dapat terpenuhi setiap saat, 24 jam

sehari, 7 hari seminggu, 365 hari setahun. Kami menyebutnya Action 247365. ISS dapat menjamin standar kebersihan dan kualitas ruang operasi bebas dari bakteri dan kuman lain yang mengganggu operasi. Hal ini bisa terjadi karena sistem kebersihan rumah sakit ISS sudah teruji dan selalu berkembang sesuai perkembangan dan kebutuhan rumah sakit Indonesia.

Kompetensi ISS dalam kebersihan rumah sakit tidak terbatas pada pembersihan dan penyiapan ruang perawatan, ruang operasi, poliklinik rawat jalan, alat kesehatan dan toilet, tetapi juga mencakup pengelolaan limbah berbahaya hingga pemusnahannya secara profesional dan dilakukan secara konsisten. waktu.

Selain itu, karyawan ISS umumnya merasa bahwa dirinya dan pekerjaannya adalah bagian dari proses penyembuhan pasien, memastikan selalu ada koordinasi antara dokter, perawat, staf non medis dan karyawan ISS, menciptakan sinergi untuk kenyamanan dan kesinambungan pasien.

Washroom Services lebih menekankan aspek pelayanan daripada aspek dispenser. Layanan sanitasi dapat diintegrasikan dengan layanan kebersihan pada umumnya. Kualitas layanan toilet berfokus pada kontinuitas bahan habis pakai seperti pengharum ruangan, disinfektan, sabun keras dan kertas toilet, bukan pada bentuk dan warna dispenser yang terpasang.

ISS bekerja keras untuk memastikan bahwa layanan seperti di atas dijamin oleh sistem layanan yang telah teruji. Kualitas bahan habis pakai ISS adalah kualitas terbaik yang ramah lingkungan.

Misalnya, pengharum ruangan selalu diuji agar baunya tidak terlalu harum, sehingga partikel di udara lebih sedikit dan orang-orang di ruangan selalu sehat. Begitu juga dengan kualitas disinfektan, hand, sabun, dan tisu toilet yang berkualitas ramah lingkungan.

2.3.2. Business Support Services (Pelayanan Pendukung Bisnis)

ISS menyadari betapa pentingnya pelanggan dapat "berkonsentrasi dan fokus" pada bisnis inti mereka. Untuk alasan ini, ISS dapat mengambil alih semua atau sebagian tugas pelanggan di luar "bisnis inti" mereka seperti kurir meja depan, office boy atau tea girl, ruang surat, tukang, layanan pantry, penjaga pintu, operator switchboard, panggilan mobil, loker jasa, customer relation, telemarketing, sales promotion girls (SPG), supir, pembantu pabrik, pembantu

produksi, jasa meeting room, jasa rekaman, jasa entertainment, jasa houseplant, dan lain-lain.

ISS Mampu menyediakan sumber daya manusia yang terdidik dan terlatih serta mampu melaksanakan Service Excellence. Saat ini, ISS mempekerjakan lebih dari 7.000 orang untuk Layanan Pendukung Bisnis ISS.

2.3.3. Property Maintenance Services (Pelayanan Perawatan Property)

ISS Landscaping and Gardening Services, yaitu kemampuan pertamanan dan pertamanan ISS tidak terbatas pada pemeliharaan dan perawatan taman dan lapangan golf, tetapi ISS juga dapat merancang dan membantu membangun taman, taman umum, dan air mancur. Kapasitas ini didukung oleh sistem lansekap berpengalaman, pembibitan, komputer, arsitek lansekap dan manajer proyek.

Layanan Kualitas Udara Dalam Ruang ISS, yaitu kebanyakan orang tidak menyadari bahwa mereka hidup dan bernapas dalam bahaya selama bertahun-tahun. Mereka menghirup udara yang keluar dari sistem pendingin udara melalui saluran udara panjang yang bertahun-tahun tidak dibersihkan. ISS menemukan bahwa saluran udara penuh dengan kuman yang disebabkan oleh kotoran dan puing-puing yang tertinggal selama masa konstruksi. Pada umumnya saluran udara tidak dibersihkan sebelum digunakan. Selama kualitas udara operasional ditentukan juga oleh kualitas Central Air Conditioning System. Ketidak stabilan kualitas Central Air Conditioning System dapat air duct yang mengakibatkan air duct menjadi lembab dan kotor

Sumber daya manusia yang terdidik dan terlatih di bidang pertamanan dan pertamanan, terutama mengenai karakteristik lansekap tropis, telah memperkaya sistem pertamanan dan pertamanan ISS lama, yang berasal dari Eropa. Saat ini, tidak kurang dari 1.000 karyawan ISS bekerja di sektor lansekap dan hortikultura.

Layanan Kualitas Udara Dalam Ruang ISS, yaitu kebanyakan orang tidak menyadari bahwa mereka hidup dan bernapas dalam bahaya selama bertahun-tahun. Mereka menghirup udara yang keluar dari sistem pendingin udara melalui saluran udara panjang yang bertahun-tahun tidak dibersihkan. ISS menemukan bahwa saluran udara penuh dengan kuman yang disebabkan oleh kotoran dan puing-puing yang tertinggal selama masa konstruksi.

Pada umumnya saluran udara tidak dibersihkan sebelum digunakan. Selama kualitas udara operasional ditentukan juga oleh kualitas Central Air Conditioning System. Ketidak stabilan kualitas Central Air Conditioning System dapat air duct yang mengakibatkan air duct menjadi lembab dan kotor

Akumulasi kelembaban dan kotoran di saluran udara tersebut menyebabkan aditif berbahaya ke udara yang mengalir melalui saluran udara. Ketika seseorang menyadari pentingnya meningkatkan kualitas udara yang keluar dari saluran udara, dia tidak tahu bagaimana cara membersihkannya. Hingga saat ini, hanya ISS yang mampu membersihkan saluran udara secara profesional menggunakan sistem robot yang dikendalikan oleh layar komputer. Sistem robot ini didukung dengan penggunaan penyedot debu yang besar dan presisi serta penggunaan bahan kimia yang ramah lingkungan.

ISS Integrated Pest Management, yaitu lingkungan bebas hama. Keadaan ini dimulai dengan sistem Pengendalian Hama Terpadu menutup akses hama masuk ke dalam gedung, menghilangkan pemukiman hama di dalam gedung, memperbaiki sistem sanitasi, bermitra dengan karyawan yang bekerja di dalam gedung untuk melestarikan lingkungan dan menghilangkan potensi makanan hama, mengelola dengan baik limbah dan limpasan, kemudian bila perlu membasmi hama dengan menggunakan bahan kimia yang tidak berbahaya bagi kesehatan manusia dan tanaman.

Operator Pest Management Terpadu adalah mereka yang menjalani pendidikan dan pelatihan intensif dan kemudian mendapatkan sertifikasi internal dan eksternal sehingga mereka mampu tidak hanya sebagai surveyor dan operator, tetapi juga sebagai konsultan sanitasi dan lingkungan kepada pemilik bangunan. ISS sepenuhnya menyadari tanggung jawab moral jangka panjangnya terkait dengan kelestarian lingkungan.

Oleh karena itu, peran pengendalian hama kimia harus diminimalkan dengan menekankan pada pengelolaan dan pelestarian lingkungan melalui pemahaman tentang perilaku setiap hama dan mengambil tindakan pencegahan yang diperlukan agar tidak masuk ke dalam lingkungan binaan.

ISS juga menyadari bahwa lingkungan harus dikelola bersama bahkan menjadi tanggung jawab bersama setiap orang dalam sebuah gedung. Peningkatan pemahaman, pengetahuan, sanitasi dan pencegahan hama

lingkungan merupakan salah satu misi ISS Integrated Pest Management Services.

ISS Sanitation/Portable Toilet Services yaitu ISS memandang bahwa perbaikan kebersihan lingkungan mutlak perlu dilakukan secara terus menerus terutama di lingkungan konstruksi, pesta, pertunjukan besar, taman umum, taman rekreasi dan kampanye yang dihadiri oleh banyak orang. Kebiasaan menggunakan toilet dengan benar harus dibudayakan di Indonesia.

Oleh karena itu, ISS menyediakan toilet portabel yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan untuk perbaikan lingkungan di lingkungan kerja seperti tersebut di atas. Dengan sistem sanitasi yang teruji, ISS mampu memelihara operator yang terlatih, terdidik dan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjaga lingkungan dengan baik.

2.3.4. Access Control Action (Pelayanan Keamanan)

- Sikap adalah segalanya. Harus diakui, untuk mewujudkan 3S Security, Safety and Service, sikap adalah segalanya. ISS Access Control berkomitmen untuk mewujudkan 3S. Dengan demikian, sikap dan perilaku positif selalu ditampilkan oleh Access Controller ISS. Mereka direkrut dari tengah-tengah masyarakat melalui seleksi yang ketat.

Profil mereka menunjukkan bahwa mereka adalah warga pilihan, warga yang mengambil tanggung jawab menjadi unsur keamanan, ketertiban dan keteraturan di sebuah lingkungan. Mereka telah ditempa secara sistematis namun manusiawi. Pelatihan fisik dan pelatihan Soft Skill mereka tempuh dalam waktu yang relatif lama. Transformasi kepribadian telah terjadi selama pelatihan.

Sikap adalah segalanya adalah cara hidup Access Controller ISS. Referensi implementasi Attitude is Everything dikembangkan dari ISS Access Controller Creed. Kredo ini adalah pernyataan iman dan ketaatan, pernyataan solidaritas antara Access Controller dan ISS Indonesia dan antara Access Controller membawa semua orang untuk memahami moto Access Controller ISS: keamanan, keselamatan dan pelayanan

Sikap Pengontrol Akses ISS adalah menjadikan sosok mereka sebagai sarana keamanan, keselamatan, dan layanan. Jadi mereka dipanggil untuk bersumpah setia pada profesi dan pekerjaan mereka. Selain itu, Pengontrol

Akses ISS menyadari bahwa dia adalah bagian dari anggota masyarakat terpilih. Mereka datang dengan sikap positif dan sosok mental. Sikap adalah segalanya.

Dengan demikian, Kontrol Akses ISS tersedia 365 hari setahun, tujuh hari dalam seminggu. Yang bisa kita sebutkan dengan Action 247365.

2.3.5. Catering Services (Pelayanan Catering)

Jika kita lihat proses produksi di tambang batu bara, tambang emas, tambang minyak dan perusahaan tambang seperti Chevron, Adaro, Trubaindo dan lainnya. Oleh karena itu kami akan takjub dengan kekuatan seluruh karyawan yang ditempatkan di tempat-tempat terpencil seperti di Kalimantan, Sumatera bahkan di Papua Barat. Mereka terus berjuang dan proses produksi berlangsung 24 jam sehari, 7 hari seminggu, 365 hari setahun tanpa hari libur. Maka salah satu kebutuhan pokok yang harus tersedia adalah minuman yang bersih dan jernih. Tidak hanya itu, mereka juga membutuhkan fasilitas rumah tangga untuk memastikan tempat tinggal yang bersih dan sehat, lingkungan yang asri dengan taman yang sejuk, fasilitas cuci dan keamanan akses yang memadai..

ISS Catering Services menyadari betapa pentingnya memenuhi persyaratan di atas. ISS menyadari bahwa untuk memastikan proses produksi pelanggan tetap berjalan, ISS Catering Services mengutamakan pengiriman makanan dan minuman yang bersih dan higienis. Oleh karena itu, proses yang dilakukan oleh ISS sangat terjamin.

Produksi makanan di dapur dilakukan secara profesional dengan memperhatikan prinsip-prinsip kebersihan. Produksi makanan diawasi secara ketat. Apalagi, ISS Catering Services mampu merajut sebagai satu kesatuan layanan. Tata graha, binatu, berkebun, pengendalian hama terpadu, dan pengendalian akses merupakan bagian integral dari proses produksi dan penyajian makanan. Kami menyebutnya Layanan Fasilitas Jarak Jauh (RFS).

2.3.6. Parking Management (Pelayanan Pengelolaan Parkir)

ISS memiliki beberapa nilai yang sangat berbeda dengan perusahaan lain yang menjadi salah satu kekuatan utama kami. Karyawan ISS hidup dengan nilai-nilai tersebut, mereka memandu perilaku kami sebagai karyawan, pelanggan, dan perusahaan kami. Nilai-nilai ini membentuk fondasi di mana ISS

dibangun. Kejujuran, Kami Menghormati (Honesty), Kewirausahaan, Kami Bertindak (Bertindak Sebagai Pengusaha), Tanggung Jawab, Kami Peduli (Peduli Tanggung Jawab), Kualitas - Kami Memberikan (Terus menerus Memberikan Layanan Berkualitas).

