

BAB I

PENDAHULUAN

A. Gagasan Awal

Industri jasa merupakan industri yang bergerak dibidang layanan atau jasa, di mana untuk melayani ataupun menunjang aktivitas suatu industri yang lain atau secara langsung memberikan layanan langsung kepada konsumen. Arti dari jasa sendiri menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014, hal.7) adalah tindakan atau kegiatan yang diberikan kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan adanya perpindahan kepemilikan. Industri jasa pada saat ini sudah lebih banyak berkembang dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya yang di mana pada kuartal II tahun 2021 sektor jasa usaha lainnya tumbuh sebesar 11,97% menurut Kepala BPS, Margo Yuwono yang termuat dalam berita CNBC Indonesia (Sembiring, 2021). Adanya perkembangan dalam industri jasa menunjukkan bahwa industri jasa merupakan salah satu sektor penting dalam membangun perekonomian Indonesia.

Industri *hospitality* merupakan salah satu industri jasa yang di dalamnya terdapat jasa yang bertanggung jawab untuk menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dengan tujuan agar hotel terlihat rapi, bersih, menarik dan membuat nyaman penghuninya. Jasa tersebut dalam hotel disebut *housekeeping*. Peranan *housekeeping* sangat penting untuk hotel karena itu harus ditangani oleh orang yang profesional, cekatan serta terampil (Surya, 2019, hal. 96).

Kebersihan rumah merupakan salah satu hal yang penting dalam hidup manusia terlebih pada saat ini dikarenakan adanya pandemi COVID-19 yang berlangsung di seluruh dunia mengharuskan setiap individu untuk menjaga kebersihan diri maupun lingkungan disekitarnya termasuk tempat tinggal. Adanya hal tersebut dapat menjadi peluang bisnis untuk membuka layanan jasa kebersihan atau jasa *cleaning service*.

TABEL 1
Jumlah Perumahan

No	Kota	Jumlah Perumahan Harga > 1milyar
1	Alam Sutera	21
2	Gading Serpong	43
3	Karawaci	5
Total		69

Sumber: alam-sutera.com, summareconserpong, marketinglippokarawaci (2022)

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah perumahan menengah ke atas di Alam Sutera, Gading Serpong dan Karawaci ada sebanyak 69 perumahan yang harga jual untuk satu unit rumah adalah di atas 1 miliar dengan ukuran dan tipe rumah yang berbeda. Perumahan menengah ke atas paling banyak berada di Gading Serpong dengan total 43. Dari hasil tersebut maka disimpulkan terdapat peluang untuk jasa *cleaning service* untuk kalangan menengah ke atas dapat beroperasi di Gading Serpong.

Jasa *cleaning service* di Indonesia menjadi populer karena di kota-kota besar terdapat banyak gedung bertingkat dan bangunan yang besar, sehingga dibutuhkannya banyak sumber daya manusia untuk membersihkan dan merawat bangunan tersebut. Adanya pandemi covid-19 juga membuat orang-orang ingin membersihkan rumahnya

dari virus, bakteri, dan kuman dengan menyemprotkan disinfektan. Seperti salah satu jasa kebersihan, yaitu Tukang Bersih Indonesia (TBI). Pemilik dari jasa Tukang Bersih Indonesia (TBI), Habib mengatakan jasanya meningkat sebanyak 30 persen menjelang ramadhan dan lebaran, yang awalnya mereka mengalami penurunan sebanyak 50 persen. Jasa ini juga menyediakan jasa penyemprotan disinfektan sehingga peminat jasanya kemudian meningkat lagi (Siregar & Setiawati, 2021)

Jasa *cleaning service* yang ditawarkan kepada pelanggan tidak hanya untuk membersihkan tempat tinggal, namun dapat juga membersihkan tempat yang baru selesai di renovasi ataupun dibangun dan rumah yang lama tidak ditempati. Dikarenakan pandemi sekarang ini jasa *cleaning service* juga menyediakan penyemprotan disinfektan dan dapat juga hanya untuk membersihkan karpet ataupun sofa.

Berikut beberapa hal yang dapat menjelaskan mengapa usaha jasa *cleaning service* patut untuk dijalankan:

1. Lebih fokus bekerja

Terkadang orang tidak memiliki waktu yang cukup untuk membersihkan rumahnya dikarenakan sibuk dengan pekerjaannya atau tidak memiliki asisten rumah tangga. Adanya jasa *cleaning service* dapat membantu permasalahan tersebut. Orang-orang tidak perlu memikirkan rumah yang berantakan dan belum dibersihkan dan dapat bekerja dengan santai.

2. Menciptakan lapangan kerja baru

Jika usaha ini dibuka maka tersedia lapangan kerja yang baru. Apalagi sekarang semakin sulit mencari pekerjaan dikarenakan pandemi saat ini.

3. Lebih dapat diandalkan karena sudah terlatih

Sebelum mulai bekerja, karyawan diberikan pelatihan mengenai cara-cara merawat dan membersihkan, serta cara penggunaan *chemical* atau cairan pembersih, dan lain sebagainya yang bersangkutan dengan *cleaning service*. Tidak hanya mengikuti pelatihan diawal saja tapi mereka juga dilatih secara berkala agar dapat memenuhi standar tertentu.

4. Menghemat waktu

Menggunakan jasa *cleaning service* dapat menghemat waktu dan waktu tersebut dapat dimanfaatkan untuk melakukan aktivitas lainnya. Pelayanan jasa ini dapat dipanggil secara online, sehingga lebih praktis dan hemat biaya.

5. Fasilitas dan gedung yang lebih terawat

Fasilitas dan gedung menjadi lebih terawat dengan menggunakan jasa *cleaning service* karena pembersihan yang dilakukan secara berkala setiap beberapa jam. Terutama pada masa pandemi ini kebersihan merupakan suatu hal yang harus dijaga dan ditingkatkan.

B. Tujuan Studi Kelayakan

Nurmalina, Sarianti dan Karyadi (2020, hal. 4) mengemukakan bahwa studi kelayakan bisnis adalah analisis mengenai apakah suatu kegiatan investasi yang dilakukan nantinya akan memberikan manfaat atau hasil bila benar-benar dilaksanakan. Selain itu penjelasan lain mengenai studi kelayakan bisnis adalah kegiatan mempelajari

suatu bisnis secara mendalam untuk mengetahui apakah bisnis tersebut layak untuk dijalankan atau tidak (Kasmir & Jakfar, 2012, hal. 7) Kelayakan dalam hal ini dapat dikatakan sebagai penelitian yang dilakukan untuk dapat menentukan apakah usaha yang akan dijalankan tersebut dapat memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya yang akan dikeluarkan untuk pembuatan usaha tersebut.

Sebelum melakukan bisnis ada yang harus dipertimbangkan agar bisnis tersebut berjalan dengan lancar. Hal yang harus dipertimbangkan dalam melakukan bisnis menurut (Sobana, 2018, hal. 27), yaitu:

1. Tujuan kelayakan usaha tersebut, pihak berkepentingan yang terkait dengan usaha, antara lain pemilik perusahaan, investor, masyarakat dan pemerintah.
2. Aspek-aspek mengenai kelayakan usaha, yaitu aspek sumber daya manusia, produksi, teknis, pemasaran, keuangan, manfaat barang, kesempatan kerja, manajemen, lingkungan, sosial, ekonomi, dan politik.

Tujuan dari kelayakan bisnis usaha jasa *cleaning service* ini dibagi menjadi dua, yaitu tujuan utama (*major objectives*) dan sub tujuan (*minor objectives*).

- a. Tujuan utama dari dilakukannya studi kelayakan bisnis jasa *cleaning service* ini adalah:
 1. Menganalisis kelayakan bisnis berdasarkan aspek pasar dan pemasaran
 2. Menganalisis kelayakan bisnis berdasarkan aspek teknis dan operasional
 3. Menganalisis kelayakan bisnis berdasarkan organisasi dan sumber daya manusia.
 4. Menganalisis kelayakan bisnis berdasarkan aspek keuangan.

b. Sub tujuan dari dilakukannya studi kelayakan bisnis jasa *cleaning service* ini adalah:

1. Menciptakan lapangan kerja baru untuk orang-orang yang belum memiliki pekerjaan, terutama di daerah Kabupaten Tangerang.
2. Mendirikan usaha yang dapat membantu orang-orang yang tidak memiliki waktu untuk membersihkan tempat tinggal, seperti rumah, apartemen,
3. Melaksanakan strategi bisnis yang sudah dirancang agar dapat bersaing dengan competitor.
4. Membantu meningkatkan pendapatan daerah dari bayaran pajak usaha.

C. Metodologi Penelitian

Agar usaha jasa *cleaning service* ini dapat berjalan dengan baik, maka diperlukannya data yang akurat. Data diperlukan agar tidak terjadi kesalahan pada saat usaha dijalankan. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data tersebut ada dua, yaitu data primer dan data sekunder

1. Data Primer

Sugiyono (2012, hal 139) menjelaskan data primer adalah sumber data yang memberikan data langsung kepada orang yang mengumpulkan datanya. Sedangkan, menurut Arikunto (2013, hal 172) menjelaskan bahwa data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, yang biasanya didapatkan dari wawancara, jejak dan lainnya. Data primer didapatkan dengan melakukan survey terlebih dahulu pada objek penelitian karena data yang

dibutuhkan belum tersedia. Terdapat berbagai cara untuk mendapatkan data, yaitu melalui wawancara, menyebarkan angket, dan observasi. Kelebihan dari data primer adalah data yang didapatkan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh peneliti karena data langsung dikumpulkan melalui pihak pertama. Namun dalam pengumpulan datanya memerlukan lebih banyak waktu dan biaya. Teknik pengumpulan data primer yang digunakan pada usaha jasa *cleaning service* ini adalah dengan menyebarkan kuesioner dan observasi

a. Kuesioner

Sekaran dan Bougie (2016, hal. 143) menjelaskan kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan pertanyaan secara pribadi atau online kepada responden untuk dijawab. Pertanyaan dibuat sesuai dengan masalah dari penelitian yang dilakukan dan setiap jawaban dari pertanyaan diperoleh informasi pribadi atau hal-hal yang berkaitan dengan responden. Tujuan utama dari kuesioner adalah mendapatkan informasi yang relevan dengan memiliki reliabilitas dan validitas setinggi mungkin.

Pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner dapat disusun secara terstruktur maupun tidak terstruktur (terbuka). Terstruktur maksudnya jawaban yang diberikan responden kepada peneliti akan dibatasi dengan diberikan beberapa alternatif pilihan. Responden pada pertanyaan ini hanya perlu memberikan tanda silang, centang atau melingkari pilihan jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti dan mengisi isian yang jawabannya belum tersedia. Kuesioner tidak terstruktur membebaskan responden untuk

menjawab sesuai dengan pemikirannya. Jawaban yang diberikan merupakan jawaban singkat, padat, dan jelas.

Populasi terdiri atas objek atau subjek dan memiliki karakteristik serta kualitas tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (2013, hal. 148). Populasi yang digunakan pada Studi Kelayakan Bisnis jasa *cleaning service our clean* adalah orang-orang yang tinggal di daerah Kabupaten Tangerang. Dari populasi yang ada akan diambil sebagian untuk dijadikan sebagai sampel. Sampel sendiri adalah populasi yang dipilih kemudian diteliti yang mewakili populasi (2016, hal. 237). Banyaknya sampel tidak kurang dari 50 dan harus 100 atau lebih, sampel ditentukan dengan cara jumlah sampel minimal lima kali dari jumlah pertanyaan yang ada dalam kuesioner (Hair et al., 2014, hal 100). Terdapat dua tipe desain sampel yang dikemukakan oleh Sekaran dan Bougie (2016, hal 242-247) yaitu *probability* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* artinya adalah bahwa setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Sedangkan untuk *non probability sampling* adalah setiap orang tidak memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Teknik sampling yang digunakan Jasa *Cleaning Service Our Clean* adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan karena terdapat pertimbangan tertentu untuk sampel yang diambil. Pertimbangan tersebut adalah sampel yang diambil tinggal di daerah Karawaci, Gading Serpong atau Alam Sutera. Cara yang digunakan untuk mendapatkan sampel adalah

dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form* kepada responden.

Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai seberapa puas responden terhadap suatu pernyataan adalah skala likert. Skala likert adalah skala pengukuran yang menentukan seberapa setuju atau tidak setuju mengenai pernyataan tersebut yaitu (Sekaran & Bougie, 2016, hal. 215). Pemilihan jawaban dilakukan dengan memilih salah satu dari enam butir pilihan, yaitu (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) kurang setuju, (4) agak setuju, (5) setuju, dan (6) sangat setuju

Metode yang digunakan untuk analisis data dari hasil sampel yang didapatkan adalah dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Herlina (2019, hal. 58) menjelaskan uji validitas digunakan untuk mengukur koefisien korelasi skor pertanyaan atau indikator yang sedang diuji dengan skor total pada variabelnya dan jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka uji validitas dapat dikatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran tanpa terdapat kesalahan dan menjamin konsistensi pengukur di sepanjang waktu serta diberbagai poin pada suatu instrumen (Sekaran & Bougie, 2017, hal. 39). Tingkat uji reliabilitas diukur menggunakan metode *Cronbach Alpha* yang merupakan koefisien reliabilitas untuk menunjukkan seberapa baik *item*. Reliabilitas yang bernilai kurang 0,6 dianggap kurang reliabel, jika nilainya berada kisaran 0,7 dapat diterima dan nilai yang melebihi 0,8 adalah nilai yang baik (Sekaran & Bougie, 2017, hal. 115)

b. Observasi

Sugiyono (2012, hal. 145) mengemukakan observasi merupakan cara pengumpulan data lebih spesifik dibandingkan dengan teknik pengumpulan data lainnya. Teknik ini dilakukan dengan langsung turun ke lapangan yang ini diobservasi lingkungan kerjanya. Peneliti mengamati tempat dan lingkungannya apakah cocok jika dijadikan sebagai tempat untuk membangun usaha *cleaning service*.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sumbernya didapatkan dari literature, buku, dan juga dokumen yang berkaitan dengan penelitian (Sugiyono, 2012, hal. 141). Silalahi (2012, hal. 289) berpendapat bahwa data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber lain yang telah tersedia sebelum peneliti melakukan penelitian.

Data sekunder dapat didapatkan dari membaca literature, buku ataupun dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Pengumpulan data untuk penelitian dapat dilakukan di perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip atau membaca buku dan penelitian sebelumnya yang bersangkutan. Data yang dikumpulkan melalui teknik ini sering kali terbatas atau kurang cocok. Namun dengan teknik data sekunder data yang dicari lebih mudah dan lebih cepat untuk didapatkan dan tidak perlu mengeluarkan biaya, serta membutuhkan waktu yang lebih sedikit dibandingkan dengan data primer.

D. Tinjauan Konseptual Mengenai Bisnis Terkait

1. Pengertian *Housekeeping*

Setiap hotel, perusahaan, sekolah ataupun fasilitas umum lainnya memiliki departemen yang disebut dengan *housekeeping*. *Housekeeping* dikhususkan untuk bersih-bersih dan juga merawat fasilitas yang ada di dalam dan luar bangunan tersebut. Departemen *housekeeping* di hotel bisa jadi merupakan departemen yang tersibuk dan terpenting karena produk utama dari hotel adalah kamar, sehingga harus selalu dipastikan bahwa kamar yang dijual bersih, nyaman, dan aman.

2. Tipe-tipe servis *Housekeeping*

Terdapat lima tipe berbeda dari servis *housekeeping* yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan servis yang diperlukan. Adanya perbedaan tipe ini dapat membantu untuk membuat keputusan keperluan servis *housekeeping* sesuai dengan anggaran dan kebutuhan spesifik yang diperlukan. Berikut penjelasan setiap servis yang ada di *housekeeping*.

a. Pembersih atau pembantu (*Cleaner or maid*)

Pembersih atau pembantu merupakan layanan pembersihan rumah yang dasar. Servis ini biasanya merupakan servis yang membersihkan tempat komersial, seperti hotel, restoran, sekolah, dan perkantoran. Orang yang bekerja untuk membersihkan rumah pribadi biasanya hanya tinggal sebentar untuk melakukan pekerjaannya dan dilakukan secara teratur.

b. *Live in housekeeper*

Jasa servis ini pembantu rumah tangga tinggal di tempat yang merupakan tempat kerjanya atau tinggal di akomodasi yang sudah disediakan. Jasa ini

mempekerjakan orang secara *full-time* atau *part-time*. Selain membersihkan rumah servis ini juga dapat diberikan tugas untuk memasak, menjaga anak, dan menjaga rumah, apartemen atau properti yang ditinggalkan.

c. *Live out housekeeper*

Pembantu rumah tangga pada servis ini tidak menyediakan akomodasi sebagai tempat tinggal baik di dalam bangunan tersebut ataupun di sekitar bangunan tersebut. Pekerjaan ini dapat dilakukan secara *full-time* atau *part-time* sesuai dengan kebutuhan orang yang mempekerjakannya. Pekerjaan yang dilakukan tidak hanya bersih-bersih tapi juga memasak, mengasuh anak, berbelanja, dan merawat hewan peliharaan.

d. *House manager*

Manajemen rumah atau orang yang mengatur tentang rumah tersebut, seperti asisten dari pemilik rumah. Rumah-rumah mewah dan rumah yang memiliki keluarga yang sibuk biasanya mempekerjakan orang untuk servis ini. Pekerjaan mereka memastikan bahwa barang-barang atau properti yang ada di rumah terawat, membuat jadwal rumah tangga, menjadi admin di rumah, menyiapkan jika ada acara, dan melakukan pekerjaan lainnya jika pemilik rumah tidak memiliki waktu untuk melakukan hal tersebut.

e. *Housekeeper cleaning companies*

Jenis servis ini adalah servis yang menyediakan pembantu rumah tangga, jika pemilik properti tidak memiliki waktu untuk mencari pembantu rumah

tangga sendiri. Pemilik properti hanya perlu membayar ke perusahaan dan perusahaan akan mengirimkan orang untuk melakukan pekerjaan tersebut.

3. Pengertian *cleaning service*

Cleaning service merupakan jasa yang memiliki tugas untuk membersihkan ruang kantor, apartemen, rumah atau tempat-tempat umum lainnya. Kata dari *cleaning service* dibagi menjadi dua, yaitu bersih dan pelayanan. Bersih memiliki arti yang dimana sebuah benda atau lokasi yang terbebas dari material yang seharusnya tidak berada disana. Untuk mengetahui apakah lokasi atau benda tersebut bersih maka ada tiga syarat yang harus terpenuhi, sebagai berikut:

a. Syarat dengan pedoman panca indera

Pada syarat ini manusia dianugrahi lima panca indera dan tiga diantaranya dapat digunakan sebagai penentu apakah benda atau lokasi tersebut bersih atau tidak. Indera yang pertama adalah hidung, hidung manusia dapat mencium berbagai macam bau dan jika lokasi atau benda tersebut tidak bersih akan tercium bau tidak sedap. Mata digunakan juga sebagai salah satu penentu yaitu dengan melihat warna dari benda atau lokasi tersebut, jika warnanya tidak sesuai dengan aslinya atau berubah warna maka benda atau lokasi tersebut tidak bersih. Terakhir adalah kulit yang merupakan indera peraba, jika suatu benda atau lokasi tidak bersih akan menimbulkan bekas kotoran di kulit jika terkena benda atau lokasi tersebut.

b. Memenuhi 5R

Benda atau lokasi yang dikatakan bersih harus memenuhi syarat 5R, yaitu rapih, ringkas, rawat, rajin dan resik. Jika 5R tersebut terpenuhi maka dapat dikatakan bahwa benda atau lokasi tersebut bersih.

c. Memenuhi syarat kesehatan

Kesehatan maksudnya benda atau lokasi tersebut berada dalam keadaan higienis. Higienis artinya terbebas dari kuman dan bakteri yang dapat menimbulkan terganggunya kesehatan. Bakteri dan kuman berasal dari debu, polusi udara, sampah dan berbagai jenis kotoran.

4. Tujuan dari *cleaning service*

Tujuan dari adanya *cleaning service* adalah untuk menciptakan 5K, yaitu kebersihan, keindahan kerapian, kenyamanan, dan keamanan. Jika kelima hal tersebut sudah dapat diterapkan, maka akan menciptakan suasana yang nyaman dalam menunjang berbagai aktivitas. Selain tujuan *cleaning service* memiliki tugas pokok yaitu menjaga dan merawat kebersihan dari berbagai area, sesuai dengan dimana *cleaning service* tersebut bekerja seperti di perkantoran atau di apartemen.

5. Sejarah *cleaning service*

Industri kebersihan dunia dimulai abad ke-12 yang dimana terdapat badan usaha bernama *Frankfurt Cleaning Industry* beroperasi setelah perang selama 30 tahun di Jerman Utara. Awalnya mereka membersihkan dinding dan mobil menggunakan sikat yang kemudian berkembang menggunakan sapu, ember, dan tangga untuk membersihkan fasilitas kota.

Pada tahun 1878 berdiri institusi kebersihan Prancis, *Franzosisches Reinigungsinstitut* yang dibangun oleh Marius Moussy yang berkembangsaan Prancis.

Perusahaan tersebut berfokus pada bisnis pembersihan kaca. Karyawan dari perusahaan tersebut kemudian mendirikan perusahaan sejenis yang beroperasi untuk membersihkan gedung perkantoran, stasiun kereta api, sampai dengan gedung kementerian Frankfurt. Tahun 1934, profesi *cleaning service* ini diakui oleh pemerintah Jerman sebagai profesi profesional dan menjadi mereka dagang negara. Jika ingin diakui secara sah sebagai kliner di Jerman maka para pekerja harus menjalankan pendidikan yang setara dengan strata D3, kemudian diuji oleh para master *cleaning service*. Ketika ingin mendirikan usaha *cleaning service* maka diwajibkan untuk menjadi kliner dengan masa kerja minimal selama 3 tahun untuk mendapatkan izin mendirikan perusahaan. Agar mendapatkan gelar master *cleaning service*, seseorang harus bekerja selama enam tahun dan kemudian mengikuti ujian lagi.

Sejarah *cleaning service* di Indonesia dimulai pada tahun 1960 yang pada tahun tersebut belum banyak terdapat gedung dan perusahaan berdiri, sehingga kebersihan dari gedung dan perusahaan dilakukan oleh karyawan mereka sendiri. Alat yang digunakan untuk bersih-bersih adalah kain lap, sapu ijuk, pengki, kemoceng, kain pel, ember dan untuk cairan pembersih menggunakan sabun colek atau deterjen dicampur air.

Tahun 1970 berlangsung pembangunan Hotel Indonesia dan berbarengan hadirnya perusahaan *cleaning service* bernama PT Setrasari yang merupakan perusahaan *cleaning service* pertama di Indonesia.

Pada tahun 1980 didirikan gedung kementerian kehutanan Indonesia yang diberi nama Manggala Wanabakti. Gedung ini menjadi gedung terbesar dan termegah dan menjadi momentum terobosan baru dalam bisnis *cleaning service*. Franz Tjandra

Purnama melihat hal gedung tersebut menjadi sebuah peluang bisnis dan membuat PT Resik Cemerlang bekerjasama dengan pemerintah untuk membersihkan gedung tersebut. Franz menangani gedung dengan penangan modern yang mengadopsi sistem *cleaning service* dari Belanda. PT Resik Cemerlang membeli berbagai bahan kimia dari Jerman dan Belanda. Di tahun 1983 Franz memanggil trainer asal Belanda untuk membantu membangun sistem kerja di perusahaan. Tahun 1996 Franz memberikan tunjangan hari raya sebanyak tiga kali lipat dari gaji dan menjadi perusahaan *cleaning service* pertama yang memberikan tunjangan hari raya kepada karyawannya. Ia juga membuat peraturan yang ketat untuk karyawannya mengenai perlengkapan dan penampilan, dimana karyawan tidak boleh memelihara jambrang, kumis, dan jenggot serta rambut harus selalu dipotong rapi (tidak gondrong). Setiap karyawan juga akan diberikan tas khusus untuk membawa minuman, sepatu, seragam khusus, dan topi untuk karyawan yang bekerja di luar ruangan. Para karyawannya juga diajarkan bagaimana mencampur bahan kimia pembersih.

6. Program kerja dan tugas pokok *cleaning service*

Jasa *cleaning service* memiliki lima program kerja yang harus dilakukan ketika melakukan pembersihan, yaitu:

a. Pengelapan

Cleaning service membersihkan semua perabotan, hiasan dinding, figura dan semua benda yang memiliki permukaan yang ada di tempat tersebut atau yang termasuk ke dalam jangkauan area kerjanya.

b. Penyapuan

Cleaning service menyapu semua tempat yang termasuk jangkauan area kerjanya.

c. Pengepelan

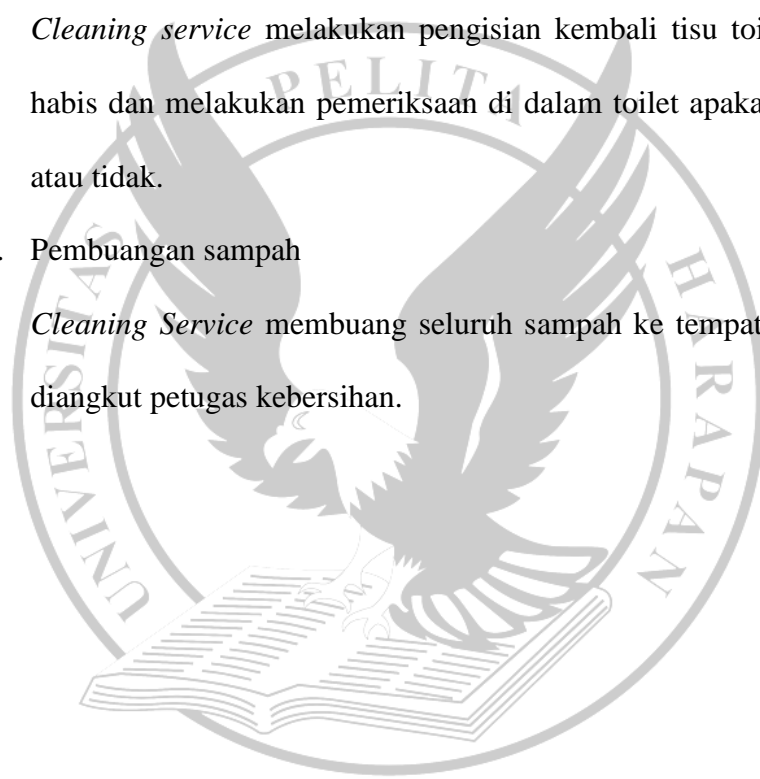
Cleaning service mengepel semua tempat yang termasuk jangkauan area kerjanya.

d. Pengisian toilet *supplies*

Cleaning service melakukan pengisian kembali tisu toilet jika sudah habis dan melakukan pemeriksaan di dalam toilet apakah toilet bersih atau tidak.

e. Pembuangan sampah

Cleaning Service membuang seluruh sampah ke tempat sampah yang diangkut petugas kebersihan.



7. Konsep bisnis jasa *Cleaning Service Our Clean*

Konsep bisnis yang dijalankan untuk jasa *Cleaning Service Our Clean* adalah *housekeeper cleaning companies* yang dimana bisnis ini menyediakan jasa untuk membersihkan tempat tinggal termasuk rumah, apartemen, kontrakan, kondominium atau tempat tinggal yang baru dibangun atau direnovasi. Kebersihan juga sangat penting untuk sekarang ini dikarenakan pandemi COVID-19, pelayanan yang ditawarkan tidak hanya membersihkan tapi jasa *Cleaning Service Our Clean* juga menawarkan jasa untuk penyemprotan disinfektan.

Jasa yang ditawarkan kepada pelanggan dibagi menjadi beberapa layanan. Layanan yang pertama adalah pembersihan umum (*general cleaning*) yang dimana proses pengerjaannya termasuk menyapu, mengepel, mengelap debu, merapikan kamar tidur membersihkan kamar mandi, serta termasuk juga dengan penyemprotan disinfektan. Layanan selanjutnya adalah *shampoo and vacuum*, yaitu layanan untuk cuci karpet, sofa, kursi dan vakum tungau untuk kasur untuk menghilangkan noda, debu, dan tungau. Layanan ketiga yang disediakan adalah pake untuk *deep cleaning*, yaitu membersihkan secara keseluruhan tempat tinggal dengan banyak noda menumpuk, rumah yang baru dibangun/renovasi dan rumah yang lama tidak ditempati. Layanan terakhir yang disediakan adalah kristalisasi marmet/granit, yaitu membersihkan lantai dan membuat lantai marmer/granit menjadi mengkilap, serta mengembalikan warna asli dari lantai tersebut.

Kantor atau tempat bisnis ini dijalankan berlokasi di Tangerang yang mana lebih spesifiknya di Gading Serpong. Jam operasional untuk kantor ini adalah mulai pukul 09.00 sampai dengan 17.00 WIB dan buka setiap harinya, kecuali tanggal merah.

Pelanggan yang ingin menggunakan Jasa *Cleaning Service Our Clean* dapat melakukan pemesanan melalui *website*, menghubungi kantor Jasa *Cleaning Service Our Clean* atau langsung datang ke kantor. Kantor jasa *Cleaning Service Our Clean* menyediakan pembayaran untuk pelanggan secara non-tunai. Pembayaran non-tunai dapat dilakukan melalui OVO, DANA, *ShopeePay*, *GoPay*, transfer ke rekening perusahaan atau kartu debit atau kredit.

