

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Flokq merupakan perusahaan teknologi yang bergerak dalam bidang properti (*proptech*) dan perusahaan ini didirikan pada tahun 2019 oleh Anand Janardhanan dan Harmeet Singh di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini memulai perjalanannya dengan mencoba fokus terhadap 3 hal, yaitu memberikan penginapan terjangkau dan nyaman, kemampuan untuk terhubung dengan orang-orang yang memiliki pemikiran yang sama, dan memperbaiki masalah perumahan kota. Flokq hadir sebagai solusi alternatif hunian urban yang inovatif melalui konsep *co-living* dengan mengutamakan fleksibilitas, komunitas, dan efisiensi biaya. *Co-living* sendiri adalah sebuah konsep tempat tinggal bersama dalam satu unit apartemen atau hunian dengan fasilitas bersama yang digunakan secara kolektif, seperti dapur, ruang tamu, *laundry*, dan lain sebagainya. Konsep ini dirancang khusus untuk menjawab tantangan hidup di kota besar, terutama untuk kalangan profesional muda, mahasiswa, dan ekspatriat.



Gambar 2.1 Logo Perusahaan Flokq

Sumber : Flokq.com

Flokq memberikan model penyewaan kamar secara bulanan di apartemen premium yang telah diseleksi, juga dilengkapi dengan fasilitas lengkap dan layanan pendukung seperti kebersihan mingguan, WiFi, dan *customer service*. Selain hunian, Flokq membangun ekosistem yang menghubungkan para penghuni (juga dikenal dengan sebutan "*Flokqers*") melalui komunitas aktif, acara sosial, dan aplikasi digital untuk mendukung kehidupan sehari-hari mereka.

Flokq sendiri menawarkan 3 nilai dalam pelayanannya, yaitu :

1. *Care*

Pada nilai ini, Flokq berusaha menunjukkan kepedulian akan lingkungan, kenyamanan, keuangan, dan ketenangan pikiran para *customer*. Mulai dari layanan laundry hingga jasa bersih-bersih mingguan, Flokq memberikan bantuan untuk mengelola semua hal kecil sehingga *customer* dapat fokus terhadap hal-hal yang lebih penting.

2. *Share*

Pada nilai ini, hal yang dianggap paling bernilai bagi Flokq adalah sesuatu yang dapat dibagikan kembali dan memberi manfaat bagi orang lain. Untuk itu, pentingnya membangun koneksi yang bermakna dengan individu atau kelompok yang memiliki kesamaan visi dan nilai. Melalui konteks tersebut, Flokq bekerja untuk menghubungkan komunitas agar dapat tumbuh bersama.

3. *Live*

Pada nilai ini, Flokq meyakini bahwa potensi individu dapat dioptimalkan dengan cara mengurangi beban stres yang berasal dari persoalan tempat tinggal maupun pekerjaan rumah tangga yang menyita waktu. Melalui sistem hunian yang efisien dan terintergrasi, Flokq menghadirkan solusi yang mendukung peningkatan produktivitas serta memberikan ruang bagi penghuninya untuk menikmati lebih banyak waktu berkualitas, baik dalam bentuk kebersamaan, relaksasi, maupun pengalaman hidup yang lebih seimbang. (sumber)

Flokq semakin memperluas jangkauan propertinya di kota-kota besar di Indonesia, khususnya di Jakarta dan Bali. Pada tahun 2021, Flokq mengakuisisi YukStay, sebuah platform *co-living* pertama di Indonesia, sebagai bagian dari strategi ekspansi dan konsolidasi pasar. Langkah ini mendukung upaya Flokq untuk memperluas portofolio unit hunian dan memperkuat fondasi teknologinya. Saat ini, lebih dari 1.000 kamar di berbagai apartemen ternama sudah dikelola oleh Flokq, dan tingkat hunian kamar/unit sudah lebih dari 90%. Flokq juga terus membangun kerja sama dengan pemilik properti untuk mengoptimalkan unit yang tidak terpakai agar dapat disewakan secara efisien melalui *platform* Flokq. Markas besar atau

kantor dari perusahaan Flokq sendiri terletak di Wework Noble House, Jakarta Selatan. Tim yang dimiliki oleh perusahaan ini terdiri dari profesional muda yang mahir didalam bidang properti, layanan pelanggan, teknologi, dan manajemen komunitas. Budaya kerja yang dimiliki Flokq menjunjung tinggi keterbukaan, kolaboratif, inovatif, pertumbuhan individu dan juga pembelajaran berkelanjutan.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dari perusahaan Flokq adalah untuk “*Menjadi penyedia solusi hunian urban berbasis komunitas terdepan di Asia Tenggara melalui teknologi dan inovasi, juga melahirkan gaya hidup perkotaan yang lebih baik, efisien, dan inklusif*”.

Sedangkan, misi dari perusahaan Flokq adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan tempat tinggal berkualitas dengan harga terjangkau.
- b. Mendorong terbentuknya komunitas sosial yang positif di antara para penghuni.
- c. Memberikan kemudahan akses terhadap hunian melalui platform digital yang *user-friendly*.

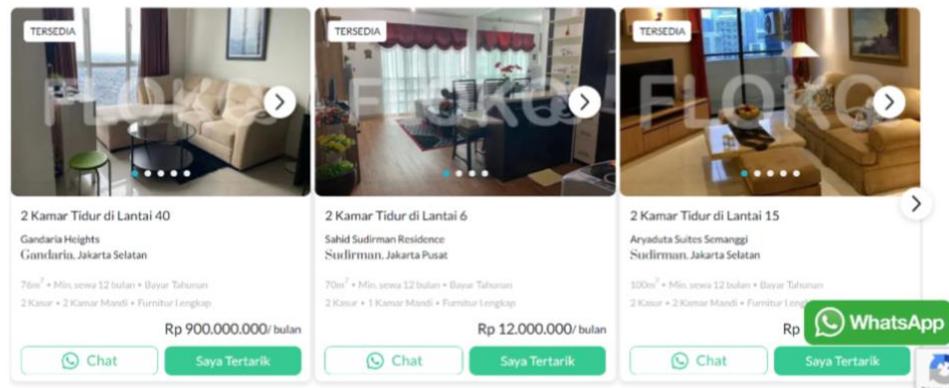
2.3 Layanan-layanan Flokq

Flokq hadir untuk memberikan layanan-layanan yang terbaik bagi para pelanggannya, berikut adalah beberapa layanan yang ditawarkan oleh perusahaan Flokq :

1. Penyewaan Kamar di Apartemen

Flokq menyediakan kamar *fully-furnished* atau *unfurnished* di apartemen kelas menengah ke atas dengan opsi sewa minimal 6 bulan. Ini sangat ideal bagi mereka yang memerlukan fleksibilitas, seperti ekspatriat, digital nomad, dan mahasiswa.

Apartemen Pribadi Pilihan Kami



Gambar 2.2 Penyewaan Kamar Apartemen

Sumber : Flokq.com

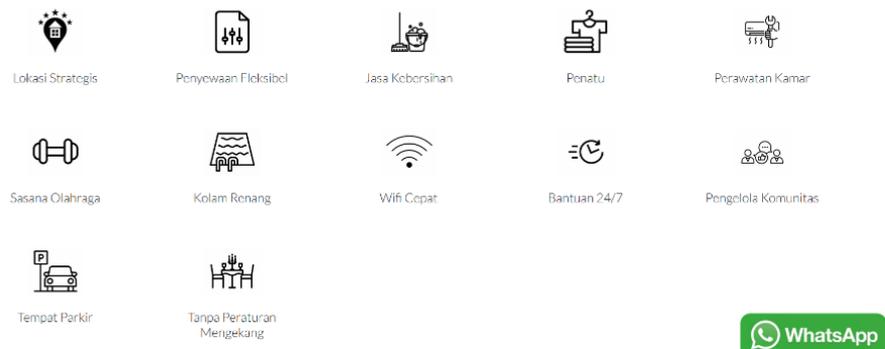
2. Layanan *customer service*

Flokq melayani *tenant* dengan menyediakan *customer service* apabila terjadi *issue* dalam unit. *Customer service* akan menindak lanjuti masalah tersebut dan mengirimkan teknisi untuk pengecekan juga perbaikan. Tidak hanya *issue*, *Customer service* juga sebagai layanan pengingat untuk penyewa terkait eskalasi terhadap unit penyewa.

3. Fasilitas *All-Inclusive*

Setiap penyewa mendapatkan fasilitas seperti :

- a. Akses WiFi berkecepatan tinggi
- b. Layanan pembersihan mingguan
- c. Listrik dan air
- d. *Laundry*
- e. Akses ke fasilitas gedung seperti kolam renang, gym, dan area publik lainnya (sudah termasuk dalam biaya sewa)



Gambar 2.3 Fasilitas oleh Flokq

Sumber : Flokq.com

4. Komunitas *Co-living*

Flokq menggerakkan kehidupan sosial antar penghuni dengan mengadakan event komunitas, *networking*, dan berbagai aktivitas lainnya.

Menciptakan ruang untuk membentuk komunitas yang menyenangkan

Terhubung dalam ruang yang dirancang untuk menyatukan orang-orang luar biasa. Temukan dirimu dalam berbagai acara kami.



Gambar 2.4 Komunitas di Flokq

Sumber : Flokq.com

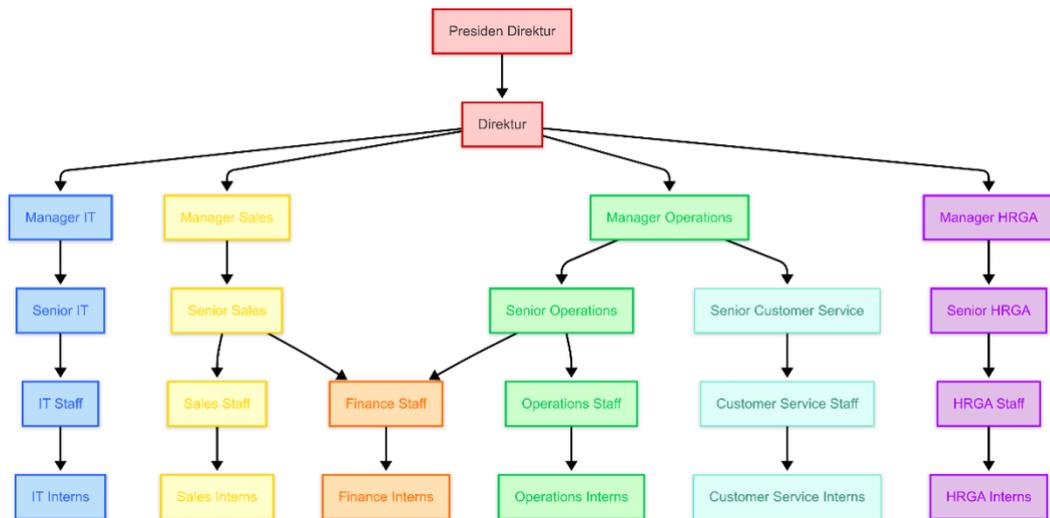
5. Aplikasi Flokq

Penghuni juga dapat mengelola segala hal yang berkaitan dengan hunian mereka melalui aplikasi seperti :

- a. Pembayaran sewa dan utilitas
- b. Permintaan layanan kebersihan atau perbaikan
- c. Berinteraksi dengan sesama penghuni
- d. Informasi tentang acara komunitas

2.4 Struktur Organisasi

PT Flokq Spaces Indonesia berada dibawah pimpinan Presiden Direktur dan Direktur yang merupakan penanggung jawab untuk mengawasi dan memperhatikan kinerja dari divisi Pemimpin IT, Sales, Operations, HRGA, dan divisi-divisi lainnya. Berikut merupakan bagan struktur organisasi PT Flokq Spaces Indonesia:



Gambar 2.5 Struktur Organisasi PT Flokq Spaces Indonesia

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan bagan struktur organisasi PT Flokq Spaces Indonesia di atas, saya berada di divisi Operations Intern yang dikepalai langsung oleh Manager Operations.

2.5 Model Bisnis dan Manajemen Risiko Flokq

2.5.1 Model Bisnis Flokq

PT Flokq Spaces Indonesia mengadopsi model bisnis berbasis *platform* digital dalam sektor properti, khususnya penyewaan hunian *co-living* dan apartemen jangka menengah hingga panjang. Sebagai perusahaan proptech, Flokq tidak hanya menyediakan jasa perantara antara penyewa dan pemilik properti, tetapi juga menawarkan layanan manajemen menyeluruh, mulai dari pencarian unit, layanan teknis, hingga pengalaman tinggal yang terpadu. Model bisnis Flokq dapat dikategorikan sebagai *platform* multi-sisi (*multi-sided platform*) yang menghubungkan dua kelompok utama, yaitu pemilik properti dan penyewa (*tenant*)

serta didukung oleh layanan bernilai tambah (*value-added services*) seperti manajemen properti, layanan kebersihan, dan *customer service*.

Sejak didirikan pada tahun 2019, Flokq memosisikan diri sebagai penyedia layanan hunian modern berbasis *co-living* dengan fokus pada pasar ekspatriat dan profesional muda yang mencari kenyamanan, fleksibilitas, serta efisiensi dalam penyewaan tempat tinggal. Model bisnis Flokq dirancang untuk menjawab tiga kebutuhan utama pelanggan, yaitu hunian yang terjangkau dan siap huni, kemudahan proses pencarian dan transaksi, serta dukungan layanan purna sewa yang responsif.

Pada praktiknya, model bisnis Flokq bersifat berlapis dan terintegrasi, memadukan fungsi sebagai platform digital dengan fungsi operasional di lapangan. Dari sisi digital, Flokq menyediakan antarmuka berbasis web dan aplikasi yang memudahkan pelanggan dalam menjelajahi, memilih, dan memesan unit apartemen sesuai kebutuhan. Pelanggan tidak hanya dapat melihat foto dan harga unit, tetapi juga memanfaatkan fitur-fitur tambahan seperti pengingat sewa, formulir keluhan, serta notifikasi komunitas. Sistem ini didukung oleh infrastruktur CRM internal yang mencatat seluruh riwayat interaksi dengan penyewa, sehingga layanan dapat disesuaikan secara lebih personal dan berkelanjutan.

Sementara itu, dari sisi operasional, Flokq menjalankan peran aktif dalam pengelolaan properti secara langsung. Divisi Field Operations bertugas menjembatani komunikasi antara pemilik unit dan penyewa, menangani proses *viewing*, penyusunan kontrak sewa, koordinasi *move-in* dan *move-out*, serta penyelesaian masalah teknis yang muncul selama masa tinggal. Hal ini menunjukkan bahwa Flokq tidak sekadar berfungsi sebagai perantara digital, melainkan sebagai penyedia solusi hunian menyeluruh (*full-service property solution provider*).

Ciri khas dari model bisnis Flokq adalah fleksibilitas layanan. Flokq memberikan opsi penyewaan baik untuk unit yang sudah lengkap dengan perabot (*fully-furnished*) maupun kosong (*unfurnished*) dengan durasi yang dapat disesuaikan antara tiga hingga dua belas bulan. Selain itu, Flokq juga mengembangkan konsep komunitas penghuni (*community living*) yang menjadi

nilai tambah dalam skema *co-living*. Dengan menyelenggarakan berbagai aktivitas sosial dan membangun kanal komunikasi antarpesewa, Flokq menciptakan ekosistem yang mendukung kohesi sosial dan rasa memiliki terhadap tempat tinggal.

Dalam proses pengembangannya, Flokq juga melakukan diversifikasi layanan. Perusahaan memperluas cakupan ke dalam penyewaan rumah, apartemen individu, dan ruang kantor, yang menandai transisi dari model bisnis *co-living* tunggal ke *platform* properti digital multifungsi. Langkah ini diambil sebagai respon terhadap tekanan eksternal, seperti pandemi COVID-19 yang sempat mengurangi minat terhadap hunian bersama, serta peluang pasar yang lebih luas di sektor properti jangka panjang. Dalam hal ini, model bisnis Flokq terdiri dari berbagai elemen kunci, antara lain sebagai berikut.

- a. *Value Proposition*: Menyediakan hunian siap pakai yang efisien, fleksibel, dan terjangkau bagi ekspatriat, mahasiswa, maupun profesional muda dengan sistem layanan *all-inclusive*.
- b. *Key Partners*: Pemilik apartemen, agen properti, teknisi, penyedia jasa kebersihan, dan pihak manajemen gedung.
- c. *Customer Segments*: Pesewa jangka menengah-panjang, terutama dari kalangan ekspatriat, digital nomad, dan profesional muda.
- d. *Channels*: *Website* resmi, aplikasi Flokq, media sosial, dan agen properti.
- e. *Revenue Stream*: Bersumber dari biaya sewa properti yang dikelola, komisi dari transaksi unit, serta layanan tambahan seperti *cleaning service*, *laundry*, dan pemeliharaan.
- f. *Key Activities*: Operasional lapangan, pemasaran digital, pengelolaan properti, layanan pelanggan, serta pengembangan sistem CRM dan Trello untuk manajemen tugas.
- g. *Customer Relationship*: Dibangun melalui layanan pelanggan yang responsif, sistem CRM, serta pendekatan komunitas yang kuat *lewat event* sosial *co-living*.

2.5.2 Manajemen Risiko Flokq

Dalam menjalankan operasional bisnis yang padat interaksi dan berbasis layanan, Flokq menghadapi sejumlah potensi risiko yang dikelola secara strategis untuk menjaga kualitas layanan serta keberlanjutan usaha. Beberapa risiko utama yang diidentifikasi dan strategi mitigasinya antara lain:

a. **Risiko Operasional**

Risiko kerusakan unit, keterlambatan teknisi, atau kegagalan sistem layanan dapat berdampak pada kepuasan klien. Maka dari itu, Flokq menerapkan SOP secara ketat, menggunakan sistem pelaporan berbasis Trello, serta melibatkan mitra profesional, seperti Mamoris dan tim *cleaning terlatih*.

b. **Risiko Teknologi dan Sistem**

Ketergantungan pada sistem digital (CRM dan Trello) menghadirkan risiko downtime atau kehilangan data. Oleh karena itu, Flokq menerapkan sistem pencadangan data dan dukungan IT internal untuk menjaga kontinuitas sistem.

c. **Risiko Hukum dan Regulasi**

Berkaitan dengan kontrak sewa, status ekspatriat, serta kepatuhan terhadap kebijakan gedung. Flokq mengantisipasi hal ini dengan memastikan seluruh kontrak hukum ditinjau oleh pihak legal internal serta menjalin komunikasi aktif dengan *building management*.

d. **Risiko Keuangan**

Terkait keterlambatan pembayaran, kerusakan properti, atau pembatalan sewa mendadak. Untuk mengelola risiko ini, Flokq mensyaratkan deposit, mengatur jadwal pembayaran di awal, serta memiliki kebijakan cut-off tagihan listrik/air.

e. **Risiko Reputasi**

Masalah layanan yang tidak tertangani dapat memengaruhi reputasi perusahaan di pasar. Flokq menanggulangi risiko ini dengan memantau indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index*), mempercepat *response time*, dan menjaga komunikasi aktif melalui grup WhatsApp bersama klien.

2.6 Kinerja Flokq

Kinerja PT Flokq Spaces Indonesia dalam beberapa bulan terakhir menunjukkan dinamika yang cukup fluktuatif, terutama dalam hal jumlah klien dan tingkat konversi penyewaan unit. Berdasarkan hasil observasi dan keterlibatan langsung selama masa magang dari Januari hingga April 2025, performa Flokq pada bulan April mencapai puncaknya yang ditandai dengan tingginya volume trafik pelanggan dan minat sewa unit. Pada akhir April, tercatat terdapat lebih dari 200 calon klien yang masuk ke sistem Flokq. Dari jumlah tersebut, sekitar 65% berhasil dikonversi menjadi klien aktif, menandakan tingkat konversi yang cukup tinggi untuk ukuran pasar penyewaan hunian jangka menengah. Persentase konversi ini mencerminkan efektivitas sistem kerja operasional dan sales Flokq dalam menangani lonjakan permintaan.

Namun, tren positif tersebut tidak berlanjut secara konsisten. Memasuki bulan Mei dan Juni, terjadi penurunan yang cukup signifikan dalam jumlah klien baru. Rata-rata yang sebelumnya mencapai 60 klien per bulan menurun menjadi hanya sekitar 35 klien. Artinya, terjadi penurunan sekitar 40–45% dalam perolehan klien baru dibandingkan bulan sebelumnya. Penurunan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor eksternal maupun internal, seperti musim sewa yang melambat, dinamika pasar, atau keterbatasan kapasitas dalam menangani volume permintaan yang lebih tinggi.

Dari sisi dukungan operasional, Flokq bekerja sama dengan pihak ketiga dalam menjalankan aktivitas teknis dan kebersihan. Teknisi lapangan berasal dari mitra agensi bernama Mamoris dengan jumlah teknisi aktif sekitar 4 orang yang ditugaskan berdasarkan kebutuhan dan kompleksitas masalah di unit. Sementara itu, layanan kebersihan dan *laundry* dikelola melalui sistem tender tanpa kontrak eksklusif dengan perusahaan kebersihan tertentu. Artinya, tenaga kerja kebersihan direkrut berdasarkan kebutuhan proyek dan tidak terafiliasi dengan perusahaan permanen. Adapun untuk infrastruktur penunjang seperti layanan WiFi, Flokq memanfaatkan instalasi yang sudah tersedia di masing-masing gedung apartemen dan merekomendasikan *provider* yang paling sesuai, seperti First Media.

Secara keseluruhan, meskipun Flokq menunjukkan kinerja yang optimal pada periode tertentu, terutama saat musim ramai permintaan, perusahaan tetap menghadapi tantangan dalam mempertahankan stabilitas klien serta efisiensi operasional di tengah fluktuasi pasar. Dengan jumlah pekerja operasional sekitar 15 orang dan teknisi yang terbatas, efisiensi koordinasi dan pengelolaan sumber daya menjadi faktor penting yang harus terus diperhatikan untuk menjaga keberlangsungan performa perusahaan ke depan.

2.7 Partner Flokq

Dalam menjalankan model bisnis berbasis layanan hunian terpadu, PT Flokq Spaces Indonesia menjalin kerja sama strategis dengan berbagai pihak eksternal yang berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional dan pelayanan kepada klien. Kemitraan ini dibentuk untuk mengoptimalkan efisiensi kerja, memperluas cakupan layanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut adalah mitra utama yang menjadi bagian dari ekosistem operasional Flokq:

a. Mamoris (Mitra Penyedia Teknisi)

Flokq bekerja sama dengan Mamoris, sebuah agensi penyedia teknisi profesional untuk menangani berbagai permasalahan teknis yang muncul selama masa sewa, seperti kerusakan AC, air bocor, dan masalah kelistrikan. Teknisi dari Mamoris dikoordinasikan berdasarkan laporan klien dan dijadwalkan melalui sistem manajemen internal. Kehadiran mitra ini sangat penting dalam menjamin respons cepat atas keluhan teknis klien.

b. Mitra Kebersihan (Sistem Tender)

Untuk layanan kebersihan seperti pembersihan mingguan, *general cleaning*, hingga *laundry*, Flokq tidak bekerja sama dengan perusahaan kebersihan tetap, tetapi menggunakan sistem tender. Petugas kebersihan yang terlibat biasanya direkrut secara individual dan dijadwalkan berdasarkan kebutuhan. Fleksibilitas ini memungkinkan Flokq untuk menyesuaikan jumlah tenaga kerja dengan beban kerja aktual.

c. Abie Property (Mitra Agen Properti (*Co-Broker*))

Flokq menjalankan sistem *co-broker* dengan agen properti eksternal, salah satunya adalah Abie Property. Kolaborasi ini diperlukan untuk mengakses unit-unit apartemen *high-end* yang hanya tersedia melalui agen eksklusif, seperti di Botanica Apartment. Dalam kerja sama ini, Flokq mengatur *viewing*, melakukan negosiasi, dan mengelola umpan balik dari klien bersama mitra agen tersebut.

d. Jakarta Moving (Mitra Jasa Pindahan)

Untuk mendukung kebutuhan pindahan barang, Flokq bekerja sama dengan penyedia jasa logistik seperti Jakarta Moving. Perusahaan ini membantu klien dalam proses relokasi dari atau ke unit apartemen yang dikelola Flokq. Kolaborasi ini mencakup penjadwalan pindahan, koordinasi dengan manajemen gedung, serta pendampingan logistik..

e. Penyedia Internet Lokal (First Media dan sejenisnya)

Layanan internet di unit Flokq menggunakan *provider* yang telah terpasang di masing-masing gedung, seperti First Media. Flokq tidak memiliki kerja sama eksklusif dengan ISP tertentu, tetapi merekomendasikan provider yang sudah tersedia agar proses instalasi dan koneksi berjalan lancar.

f. Manajemen Gedung (*Building Management*)

Setiap aktivitas operasional seperti pendaftaran penghuni (HUNI), *move-in/move-out*, hingga *cut-off* listrik dan air dilakukan melalui kerja sama erat dengan pihak *building management*. Tim Flokq menjalin koordinasi langsung dengan pengelola gedung untuk memastikan prosedur administratif dan teknis berjalan lancar, termasuk akses masuk barang dan penggunaan fasilitas.

g. Komunitas Penghuni (Flokqers)

Sebagai bagian dari pendekatan *co-living*, Flokq juga menjalin relasi erat dengan komunitas penghuni yang disebut Flokqers. Mereka bukan sekadar pelanggan, melainkan mitra sosial dalam membangun atmosfer hunian yang inklusif dan berbasis komunitas. Hubungan ini dikelola melalui event sosial dan komunikasi digital melalui aplikasi Flokq.

2.8 Landasan Teori

2.8.1 Manajemen

Manajemen merupakan komponen utama dalam setiap organisasi, yang berperan penting dalam memastikan bahwa sumber daya yang dimiliki digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Secara umum, manajemen dapat didefinisikan sebagai proses perencanaan, perorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sebagai aktivitas organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Robbins & Coulter, 2018).

Dalam praktiknya, manajemen tidak hanya berfokus pada pemanfaatan sumber daya fisik dan finansial, tetapi juga mencakup pengelolaan sumber daya manusia serta proses-proses operasional yang mendukung kinerja organisasi. Fungsi manajemen secara klasik dibagi ke dalam empat tahapan utama, yang sering disebut dengan POAC: *Planning*, *Organizing*, *Actuating/Leading*, dan *Controlling* (Terry, 1998; Robbins & Coulter, 2018). Keempat fungsi tersebut membentuk kerangka dasar dalam pelaksanaan kegiatan manajerial di berbagai jenis organisasi, antara lain:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan proses awal yang mencakup penetapan tujuan organisasi, serta perumusan strategi dan tindakan yang diperlukan untuk mencapainya. Fungsi ini membantu organisasi dalam mengantisipasi perubahan dan menetapkan arah yang jelas (Robbins & Coulter, 2018)

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian melibatkan pengelompokan sumber daya, pembagian tugas, serta penetapan struktur otoritas dan tanggung jawab dalam organisasi. Tujuannya adalah untuk menciptakan sistem kerja yang terkoordinasi dan efisien (Koontz & Weihrich, 1986)

c. Pengarahan (*Leading*)

Pengarahan mencakup upaya menggerakkan dan memotivasi individu atau kelompok untuk bekerja secara produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Ini mencakup aspek komunikasi, kepemimpinan, dan pengembangan motivasi karyawan (Terry, 1971; McGregor, 1960).

d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian melibatkan kegiatan pemantauan dan evaluasi kinerja organisasi, serta pengembalian tindakan korektif jika terdapat penyimpangan dari rencana. Fungsi ini penting untuk memastikan bahwa pelaksanaan berjalan sesuai tujuan dan standar yang telah ditetapkan (Robins & Coulter, 2018).

2.8.2 Layanan Pelanggan

Dalam dunia bisnis, layanan pelanggan merupakan aspek penting yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen, khususnya pada sektor jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016), layanan pelanggan positif kepada pelanggan, melalui pemenuhan harapan dan kebutuhan mereka secara efektif. Dalam model bisnis seperti Flokq yang memiliki fokus pada penyewaan tempat tinggal bersama (*co-living*), layanan pelanggan tidak hanya berperan dalam menyelesaikan masalah, namun juga menjadi faktor penentu utama kepuasan penyewa dalam jangka panjang.

Salah satu pendekatan untuk mengukur kualitas layanan yang banyak digunakan adalah model SERVQUAL dari Parasuraman *et al.* (1988). Model ini menilai persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan melalui lima dimensi, yaitu penampilan fisik (*tangibles*), keandalan layanan (*reliability*), respons terhadap permintaan (*responsiveness*), jaminan keamanan dan kompetensi (*assurance*), serta empati atau perhatian personal (*empathy*). Kelima dimensi tersebut membantu perusahaan memahami area mana yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan kepada pelanggan.

2.8.3 Manajemen Operasional

Manajemen operasional berkaitan dengan cara organisasi mengelola proses internalnya agar dapat menghasilkan produk atau jasa secara efisien dan berkualitas. Heizer *et al.* (2020) menyatakan bahwa manajemen operasional mencakup proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan yang memastikan bahwa setiap aktivitas berjalan sesuai standar dan mendukung pencapaian tujuan

perusahaan. Praktik ini terlihat dalam pengelolaan unit hunian pada perusahaan Flokq, pengaturan jadwal pembersihan, serta koordinasi tim layanan lapangan.

Sebuah proses operasional umumnya mengikuti jalur *input > proses > output*, seperti yang dijelaskan oleh Slack *et al.* (2010). Dalam hal ini, *input* dapat berupa properti, SDM, atau teknologi yang diproses melalui aktivitas pelayanan dan akhirnya menghasilkan *output* berupa hunian siap pakai yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Keberhasilan proses ini sangat bergantung pada sistem kerja dan koordinasi antar tim di lapangan.

Untuk menjaga konsistensi kinerja, organisasi biasanya menerapkan *Standard Operating Procedures* (SOP). SOP berfungsi sebagai pedoman tertulis yang merinci langkah-langkah operasional agar semua proses dilakukan dengan cara yang sama dan sesuai standar mutu. Menurut Rummler dan Brache (1995), SOP membantu organisasi menghindari kesalahan berulang dan meningkatkan efisiensi. Di Flokq, SOP menjadi acuan utama bagi tim operasional, mulai dari inspeksi unit, *move-in* tenant baru hingga *move-out*.

2.8.4 Customer Relationship Management (CRM)

Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi yang bertujuan membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui pemanfaatan data dan teknologi. Payne dan Frow (2005) mendefinisikan CRM sebagai pendekatan terpadu yang menggabungkan proses internal perusahaan dan hubungan eksternal untuk menciptakan nilai bagi pelanggan sekaligus mendorong profitabilitas. Penerapan CRM dalam Flokq dapat dilihat dari penggunaan platform digital yang mempermudah pelanggan dalam mengakses layanan, memberikan *feedback*, serta memantau status penyewaan mereka secara *real-time*.

