

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan Pinhome

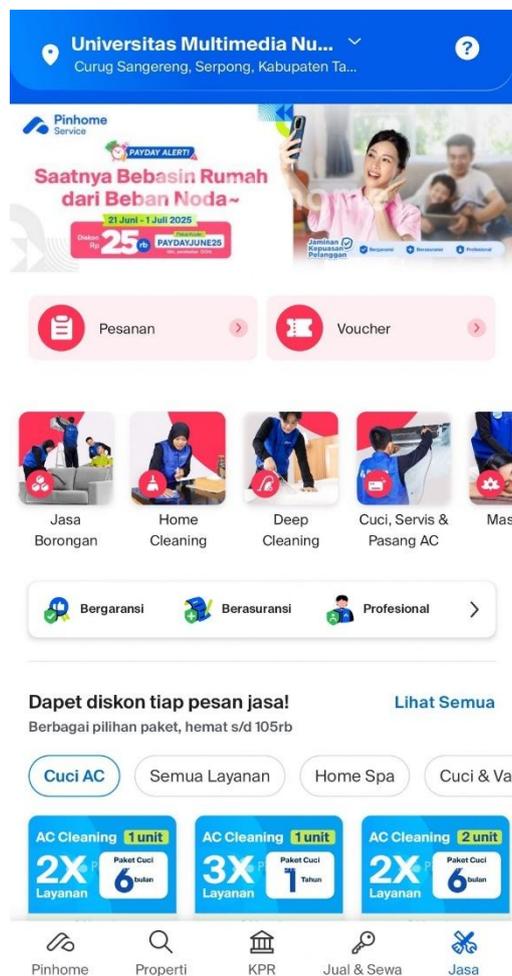
Pinhome adalah sebuah perusahaan teknologi di bidang properti (property technology) yang didirikan oleh Dayu Dara Permata dan Ahmed Aljunied pada bulan September 2019 dan mulai beroperasi secara resmi pada Januari 2020. Perusahaan ini lahir dari keprihatinan terhadap kompleksitas, ketidakterjangkauan, serta kurangnya transparansi dalam proses transaksi properti di Indonesia. Pinhome hadir sebagai platform digital yang memberikan solusi menyeluruh (*end-to-end*) bagi masyarakat dalam proses jual beli, sewa, dan pembiayaan properti, dengan pendekatan berbasis teknologi dan data.

Melalui aplikasi dan situs web resminya, Pinhome menyediakan akses terhadap ribuan daftar properti, simulasi Kredit Pemilikan Rumah (KPR), konsultasi dengan agen properti, hingga pemrosesan dokumen secara online. Pinhome bertujuan untuk menciptakan ekosistem properti yang lebih efisien, transparan, dan inklusif, dengan misi utama “memudahkan akses kepemilikan dan perawatan rumah bagi semua kalangan masyarakat.”

Sebagai pengembangan dari layanannya, Pinhome meluncurkan Pinhome Home Service pada tahun 2021. Pinhome Home Service adalah bagian dari ekosistem Pinhome yang menyediakan berbagai layanan rumah tangga profesional yang dapat diakses secara digital, seperti layanan pembersihan rumah, cuci dan

perawatan pendingin udara (AC), jasa perbaikan listrik, tukang harian, serta layanan perawatan rumah lainnya. Semua layanan ini dapat dipesan langsung oleh pengguna melalui aplikasi Pinhome atau situs web resmi perusahaan.

Pinhome Home Service hadir untuk menjawab kebutuhan masyarakat urban yang menginginkan layanan rumah tangga yang mudah diakses, terpercaya, dan efisien. Dengan pendekatan teknologi dan sistem pemesanan yang praktis, layanan ini tidak hanya memberikan kenyamanan bagi pelanggan, tetapi juga memberdayakan para tenaga kerja profesional di bidang layanan rumah tangga dengan menciptakan peluang kerja yang lebih luas dan terstruktur.



Gambar 2. 2 Aplikasi Pinhome

Tabel 2. 1 Produk Layanan Pinhome Home Service

No	Nama Layanan	Deskripsi
1	Jasa Borongan	Layanan jasa fleksibel yang memungkinkan customer memesan berbagai jenis layanan home service sekaligus, dalam skala kecil maupun besar sesuai kebutuhan
2	<i>Home Cleaning</i>	Layanan pembersihan harian seperti menyapu, mengepel, setrika, membersihkan debu, kulkas dan cuci piring
3	<i>Deep Cleaning</i>	Layanan pembersihan mendalam menggunakan alat khusus untuk sofa, kasur, karpet, kursi, jok mobil, perlengkapan bayi dan kamar mandi
4	Cuci AC	Pembersihan unit pendingin udara untuk menjaga performa dan kualitas udara
5	Servis & Pasang AC	Perbaikan, penambahan freon, serta instalasi AC baru atau relokasi AC lama
6	<i>Massage</i>	Layanan pijat profesional yang dapat dipesan ke rumah untuk relaksasi dan kesehatan
7	Cuci Mobil	Layanan pencucian mobil langsung di rumah dengan peralatan lengkap dan ramah lingkungan
8	<i>Home Spa</i>	Perawatan tubuh dan wajah di rumah dengan terapis profesional
9	<i>Hair &amp; Nail Care</i>	Perawatan rambut dan kuku di rumah untuk pria dan wanita
10	Disinfectant Fogging	Penyemprotan disinfektan untuk menjaga kebersihan dan keamanan dari virus & bakteri

(Sumber data perusahaan 2025)

Seiring waktu, Pinhome terus berkembang sebagai salah satu perusahaan teknologi properti terdepan di Indonesia yang mengintegrasikan kebutuhan akan tempat tinggal dan layanan rumah dalam satu platform digital yang modern.

### 2.1.1 Visi Misi

Pinhome memiliki visi utama untuk mewujudkan “akses properti yang dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat melalui dukungan teknologi.” Perusahaan ini melihat bahwa sektor properti selama ini masih memiliki banyak hambatan, seperti informasi yang tidak transparan, birokrasi yang rumit, dan keterbatasan akses terhadap layanan pendukung properti.

Untuk mendukung visi tersebut, misi Pinhome mencakup:

- Membangun platform digital terlengkap yang menghubungkan pembeli, penjual, agen, serta penyedia layanan properti dalam satu sistem.
- Memberikan edukasi dan informasi yang akurat dan transparan kepada masyarakat mengenai proses kepemilikan dan pengelolaan properti.
- Memberdayakan agen dan tenaga kerja informal dalam sektor properti dan rumah tangga melalui pelatihan dan sistem digitalisasi kerja.
- Mendorong efisiensi dan kenyamanan dalam layanan properti dan rumah tangga melalui teknologi dan inovasi berkelanjutan.

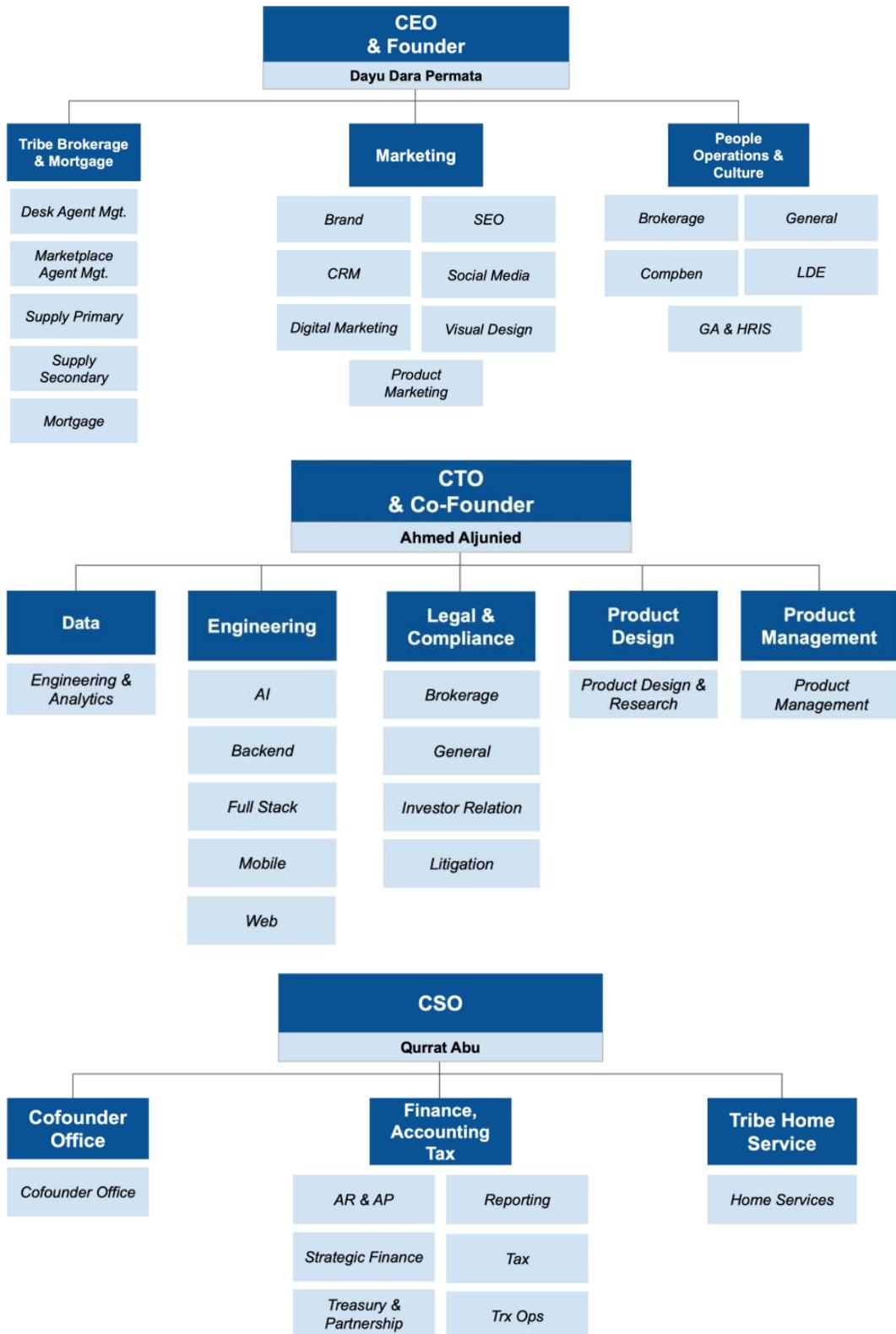
Terdapat juga lima nilai inti yang diterapkan Pinhome yang dikenal dengan akronim **PIECE**:

1. ***People Leadership***: Memimpin diri sendiri dan orang lain untuk berkolaborasi secara efektif dalam lingkungan kerja.
2. ***Impact Orientation***: Berorientasi pada hasil dengan menetapkan tujuan yang jelas dan bekerja secara efisien untuk mencapainya.
3. ***Entrepreneurial Mindset***: Memiliki pola pikir kewirausahaan yang proaktif dalam menciptakan peluang dan menyelesaikan masalah dengan inovatif.
4. ***Customer Love***: Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan yang melebihi ekspektasi.
5. ***Execution Excellence***: Menjalankan tugas dengan komitmen tinggi dan konsistensi untuk mencapai hasil terbaik.

Nilai-nilai ini menjadi panduan bagi seluruh tim Pinhome dalam menjalankan operasional perusahaan dan berinteraksi dengan pelanggan serta mitra kerja.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Perusahaan



Berdasarkan bagan struktur organisasi diatas, berikut adalah penjelasan mengenai *job desk* (tugas pokok dan fungsi) dari Direktur Utama (CEO) dan para direktur lainnya sesuai bidang masing-masing:

#### 1. CEO & Founder – Dayu Dara Permata

Sebagai CEO sekaligus pendiri perusahaan, Dayu Dara Permata memiliki tanggung jawab utama dalam menentukan arah visi dan strategi besar perusahaan. Beliau juga berperan aktif dalam mengawasi dan menyelaraskan kinerja sejumlah divisi utama, di antaranya:

##### 1) Tribe Brokerage & Mortgage

- *Desk Agent Management*: Bertugas mengelola agen properti yang bekerja langsung dari kantor pusat atau cabang.
- *Marketplace Agent Management*: Mengatur operasional agen properti yang beraktivitas melalui platform digital atau *marketplace*.
- *Supply Primary*: Menangani ketersediaan properti baru yang berasal langsung dari pihak pengembang.
- *Supply Secondary*: Fokus pada pengelolaan pasokan properti bekas (*secondary market*).
- *Mortgage*: Bertanggung jawab terhadap layanan pembiayaan rumah seperti KPR, guna membantu konsumen dalam proses transaksi.

##### 2) Marketing

- *Brand*: Mengembangkan dan menjaga citra merek perusahaan agar tetap positif di mata publik.
- *CRM (Customer Relationship Management)*: Menjalin dan memelihara hubungan baik dengan pelanggan guna meningkatkan loyalitas.
- *Digital Marketing*: Merancang strategi promosi yang dijalankan melalui kanal digital.
- *SEO & Social Media*: Mengoptimalkan visibilitas perusahaan di mesin pencarian dan media sosial.

- *Visual Design*: Mendesain materi visual yang menunjang aktivitas promosi dan identitas merek.
- *Product Marketing*: Merancang pendekatan pemasaran yang spesifik untuk produk tertentu agar lebih tepat sasaran.

### 3) People Operations & Culture

- *Brokerage*: Mengelola aspek SDM khususnya di bidang agen properti.
- *General*: Menangani urusan administratif umum terkait kepegawaian.
- *Compben*: Bertanggung jawab dalam pengaturan gaji, tunjangan, dan manfaat lainnya bagi karyawan.
- *LDE (Learning, Development & Engagement)*: Menyusun program pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan.
- *GA & HRIS*: Mengelola kegiatan administrasi umum dan sistem informasi kepegawaian.

## 2. CTO & Co-Founder – Ahmed Aljunied

Sebagai CTO dan salah satu pendiri perusahaan, Ahmed Aljunied mengemban peran strategis dalam menyusun dan menjalankan kebijakan teknologi serta pengembangan produk. Ia memimpin berbagai tim teknis sekaligus mendukung aspek hukum perusahaan.

### 1) Data

- *Engineering & Analytics*: Berfokus pada pengumpulan dan analisis data untuk mendukung proses pengambilan keputusan yang berbasis data.

### 2) Engineering

- Terdiri atas tim yang mengembangkan teknologi perusahaan mencakup kecerdasan buatan (AI), *backend*, *full stack*, *mobile*, hingga aplikasi berbasis web.

### 3) Legal & Compliance

- Menangani seluruh aspek hukum yang berkaitan dengan transaksi, operasional, serta regulasi perusahaan.
- Investor Relation: Bertugas menjalin komunikasi strategis dengan para investor.
- Litigation: Mengurus penyelesaian perkara hukum jika terjadi perselisihan atau sengketa hukum.

### 4) Product Design

- Bertanggung jawab dalam mendesain produk serta melakukan riset pengalaman pengguna untuk memastikan produk yang dikembangkan sesuai kebutuhan pasar.

### 5) Product Management

- Mengatur perencanaan, pengembangan, dan evaluasi siklus hidup produk agar dapat bersaing di pasar secara optimal.

## 3. CSO (Chief Strategy Officer) – Qurrat Abu

Qurrat Abu sebagai CSO memiliki tanggung jawab dalam merumuskan strategi jangka panjang perusahaan, mengelola keuangan secara strategis, serta membina kemitraan bisnis.

### 1) Cofounder Office

- Mendukung peran pendiri lainnya dalam hal koordinasi lintas divisi serta memastikan strategi perusahaan dapat dijalankan secara terintegrasi.

### 2) Finance, Accounting, & Tax

- *AR & AP (Account Receivable & Payable)*: Mengatur penerimaan dan pengeluaran perusahaan dari sisi transaksi.
- *Strategic Finance*: Fokus pada perencanaan keuangan jangka panjang dan pengambilan keputusan investasi.

- *Treasury & Partnership*: Mengelola keuangan kas serta menjalin kerja sama dengan mitra strategis.
- *Reporting*: Menyusun laporan keuangan berkala sebagai bahan evaluasi kinerja perusahaan.
- *Tax*: Menyusun kebijakan pajak dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan.
- *Trx Ops* (Transaction Operations): Mengawasi seluruh aktivitas keuangan operasional sehari-hari.

### 3) Tribe Home Service

- Menyediakan berbagai layanan pendukung rumah tangga seperti perawatan, perbaikan, dan jasa lainnya yang dibutuhkan oleh pelanggan.