

BAB III

PROFIL JASA KN AMPANG KOTA PADANG

3.1 Sejarah Berdirinya Jasa KN di Kota Padang

Jasa KN merupakan salah satu bentuk inovasi usaha jasa modern yang lahir dari ide kreatif sekelompok anak muda di Kota Padang yang memiliki semangat tinggi dalam berwirausaha. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengelola, yaitu N menyatakan bahwa usaha ini mulai dirintis pada tahun 2024 tepatnya pada bulan Oktober dengan tujuan utama untuk membantu masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan harian melalui layanan jasa berbasis panggilan (N, 2025).

Latar belakang berdirinya Jasa KN berasal dari kepekaan pendiri terhadap kondisi sosial masyarakat perkotaan yang semakin sibuk dan bergantung pada layanan cepat dan praktis. Pendiri melihat banyak masyarakat, terutama dari kalangan pekerja, mahasiswa, dan anak kos, menghadapi kesulitan melakukan pekerjaan rumah tangga karena keterbatasan waktu atau kemampuan. Kondisi inilah yang mendorong lahirnya ide untuk menyediakan layanan jasa yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, dengan tujuan utama memberikan kemudahan dan manfaat bagi masyarakat luas (N, 2025).

Nama "KN" berasal dari Bahasa Minangkabau yang berarti serba bisa. Nama ini dipilih bukan tanpa alasan, melainkan mencerminkan semangat dan karakter utama usaha ini, yakni menyediakan berbagai jenis layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Filosofi tersebut menunjukkan bahwa setiap orang yang tergabung dalam Jasa KN harus siap bekerja dengan sigap, tanggap, dan profesional dalam menghadapi berbagai jenis permintaan dari pelanggan (N, 2025).

Kantor Jasa KN berlokasi di Ampang Kota Padang, yang menjadi pusat operasional dalam menjalankan seluruh kegiatan usaha. Lokasi kantor ini digunakan sebagai tempat pengelolaan administrasi, koordinasi antara pengelola dengan mitra kerja, serta pengaturan pemesanan jasa dari

konsumen. Melalui kantor tersebut, pengelola melakukan penjadwalan pekerjaan, penentuan penugasan mitra sesuai jenis layanan yang dibutuhkan, serta pengawasan terhadap pelaksanaan layanan jasa. Keberadaan kantor di kawasan Ampang dinilai strategis karena mudah diakses, baik oleh mitra kerja maupun konsumen, sehingga mendukung kelancaran komunikasi dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Jasa KN.

Jasa KN didirikan oleh YP seorang pelaku usaha yang melihat adanya kebutuhan masyarakat terhadap layanan jasa yang praktis dan fleksibel. Pendirian usaha ini dilatarbelakangi oleh keinginan untuk menyediakan layanan yang dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, khususnya di bidang kebersihan, perawatan rumah, dan layanan pendampingan. Pendiri Jasa KN berperan aktif dalam merancang sistem kerja, mengoordinasikan mitra, serta mengelola operasional usaha agar layanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Pada awal berdirinya, Jasa KN hanya beroperasi melalui promosi di media sosial seperti Instagram dan *WhatsApp*. Orang-orang dapat menghubungi pengelola melalui media tersebut untuk memesan layanan seperti kebersihan rumah, pengiriman barang, dan bantuan perbaikan ringan. Masyarakat dapat mendapatkan bantuan dengan sistem ini tanpa harus keluar dari rumah atau mencari pekerja secara langsung (N, 2025).

Jasa KN menggunakan sistem kerja yang fleksibel dan dinamis untuk menjalankan operasinya. Para pekerja yang tergabung disebut mitra, dan mereka dapat menerima tugas sesuai dengan kemampuan mereka dan waktu mereka. Meskipun perusahaan ini memiliki kantor pusat di Ampang, Kecamatan Kuranji, Kota Padang, sebagian besar operasi lapangan dilakukan secara terpisah, dengan mitra bekerja langsung ke lokasi pelanggan sesuai dengan pesanan yang masuk. Hal ini menunjukkan bagaimana masyarakat beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan perubahan gaya hidup di era digital (N, 2025).

Jasa KN didirikan dengan visi sosial yang kuat selain menumpukan pada pelayanan. Pendiri ingin bisnis ini tidak hanya digunakan untuk menghasilkan uang, tetapi juga untuk membantu orang lain dan menciptakan lapangan kerja baru bagi orang-orang di sekitar mereka. Jasa KN terus bekerja dengan semangat gotong royong dan kepedulian sosial untuk membantu orang-orang, terutama mereka yang membutuhkan tenaga kerja cepat (N, 2025).

Seiring berjalannya waktu, Jasa KN mengalami perkembangan yang cukup pesat. Layanan yang semula hanya terbatas pada pekerjaan rumah tangga kini meluas ke berbagai bidang jasa lain seperti jasa kebersihan kantor, dekorasi acara, perawatan hewan peliharaan, serta bantuan kegiatan sosial. Demi menjaga kualitas layanan, pihak pengelola juga melakukan pengawasan langsung terhadap mitra kerja dan memastikan setiap pekerjaan diselesaikan dengan baik serta memenuhi standar yang telah ditetapkan (N, 2025).

Tabel 3.1

Tarif awal layanan

No	Jenis Pekerjaan	Tarif
1.	Bersih-bersih Wc	Rp. 100.000
2.	Bersih-bersih Kost	Rp. 150.000
3.	Bersih-bersih Rumah	Rp. 100.000
4.	Pergi Belanja	Rp. 10.000
5.	Siap Suruh apa saja	Rp. 5.000

Sumber: Media Sosial Jasa KN

Selain itu, para pendiri juga berkomitmen untuk meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan dengan cara melengkapi peralatan kerja, menyediakan seragam bagi para mitra, serta membangun sistem koordinasi yang lebih terstruktur antara pihak kantor dan pekerja lapangan. Langkah-langkah tersebut dilakukan untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan dan memperkuat posisi Jasa KN

sebagai salah satu penyedia jasa lokal yang terpercaya di Kota Padang (N, 2025).

Tujuan utama dari pendirian Jasa KN adalah bahwa sebuah usaha tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga harus membawa nilai kemanusiaan dan kebermanfaatan sosial. Melalui layanan yang disediakan, Jasa KN berupaya menjadi jembatan antara kebutuhan masyarakat dan penyedia tenaga kerja, sekaligus memberikan kontribusi nyata dalam mendukung pertumbuhan ekonomi lokal (N, 2025).

Semangat kerja keras, kepedulian sosial, dan inovasi yang terus dikembangkan, Jasa KN kini dikenal sebagai salah satu usaha jasa lokal yang tumbuh dan berkembang di tengah masyarakat Kota Padang. Keberadaannya bukan hanya memberikan solusi praktis terhadap kebutuhan masyarakat perkotaan, tetapi juga menjadi contoh nyata bahwa kolaborasi, kreativitas, dan niat baik dapat melahirkan sebuah usaha yang bernilai manfaat bagi banyak orang (N, 2025).

Pendirinya menegaskan bahwa usaha ini bukan hanya berorientasi pada keuntungan finansial, tetapi juga ingin menjadi sarana untuk meringankan beban masyarakat, membuka peluang kerja bagi anak muda, dan meningkatkan efisiensi kehidupan sehari-hari. Melalui beragam layanan yang ditawarkan, Jasa KN berupaya menghadirkan kemudahan, kenyamanan, serta kepercayaan bagi masyarakat Kota Padang yang membutuhkan tenaga profesional dan dapat diandalkan untuk berbagai kebutuhan jasa rumah tangga maupun non-rumah tangga.

Jasa KN didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat perkotaan yang semakin mengandalkan layanan praktis dan cepat sejak awal. Sejak awal, sistem kerja sangat fleksibel dalam hal waktu pelayanan dan jenis jasa yang diberikan. Pendiri Jasa KN percaya bahwa masyarakat membutuhkan layanan yang mudah diakses dan dapat disesuaikan dengan kondisi lapangan. Akibatnya, model operasional mereka berfokus pada kecepatan respons dan kesiapan karyawan. Sistem ini berkembang seiring berjalannya waktu

dengan memasukkan mitra kerja tetap yang membantu menjalankan berbagai layanan sesuai permintaan konsumen.

3.2 Visi dan Misi Jasa KN di Kota Padang

Selama menjalankan kegiatan usahanya, KN memiliki visi dan misi sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan jasa kepada konsumen serta dalam mengelola kerja sama dengan mitra kerja. Jasa KN ini mempunyai Visi yaitu Menjadi penyedia layanan jasa serbaguna yang fleksibel, cepat, dan terpercaya dalam membantu kebutuhan harian pelanggan dengan memberikan pengalaman terbaik dengan sentuhan professional No. 1 di Indonesia. Selain mempunyai visi jasa ini juga memiliki Misi yang mana misinya yaitu:

1. Memberikan pelayanan terbaik dengan tenaga profesional dan ramah
2. Menyediakan berbagai layanan jasa sebagai solusi dalam satu tempat untuk kemudahan pelanggan
3. Mengutamakan kepercayaan, ketepatan waktu, dan kepuasan pelanggan
4. Berinovasi secara berkelanjutan agar selalu sesuai dengan kebutuhan zaman, dan
5. Menjadi jembatan antara pelanggan dan tenaga kerja.

Jasa KN didirikan dengan tujuan untuk memberikan solusi praktis di tengah tingginya dinamika kebutuhan masyarakat modern. Pendirinya memiliki tujuan yang kuat untuk memantapkan posisi pengelola sebagai penyedia layanan jasa serbaguna yang unggul dalam hal variasi, fleksibilitas, dan kepercayaan. Sehingga membantu masyarakat memenuhi berbagai kebutuhan harian mereka, pendirinya ingin menjadi salah satu layanan strategis yang paling diandalkan. KN berkomitmen untuk menciptakan standar baru dalam industri jasa di wilayah Sumatera dengan membawa standar profesionalisme nomor satu.

KN bergerak dengan landasan misi yang sangat terstruktur dan berorientasi pada hasil untuk mewujudkan cita-cita besar tersebut.

Pendirinya berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik melalui tenaga kerja profesional. Untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan pelanggan menciptakan rasa nyaman dan kepuasan yang mendalam, pendirinya percaya bahwa keahlian teknis harus dikombinasikan dengan keramahan. Pendirinya mengambil gagasan solusi satu pintu, atau *one-stop solution*, sebagai bukti komitmen pendirinya terhadap efisiensi. Pengelola menyediakan berbagai jenis layanan yang terintegrasi di satu tempat melalui gagasan ini, yang dimaksudkan untuk membantu pelanggan menghemat waktu dan tenaga dengan mengelola urusan pribadi dan profesional mereka.

Selain itu, inti dari setiap operasi pengelola adalah integritas. Kepercayaan, ketepatan waktu, dan kepuasan pelanggan adalah prioritas utama KN. Karena pendiri jasa KN menyadari pentingnya waktu bagi pelanggan kami, kami mengerjakan setiap proyek dengan teliti sesuai tenggat waktu tanpa mengurangi kualitas hasil akhir. Selain itu, kami menyadari bahwa hambatan di masa depan akan terus berubah, jadi kami berkomitmen untuk melakukan inovasi secara berkelanjutan dalam hal sistem, teknologi, dan metode kerja, agar layanan kami tetap relevan dan mampu menjawab tantangan dan kebutuhan zaman yang terus berubah.

KN memposisikan diri sebagai jembatan yang harmonis antara pelanggan yang membutuhkan bantuan dengan tenaga kerja yang mencari peluang untuk berkarya. KN hadir untuk menciptakan ekosistem yang sehat, di mana setiap permintaan pelanggan bertemu dengan tangan-tangan yang kompeten dan terampil. Sinergi yang kuat antara visi yang luas dan misi yang detail, KN bukan sekadar penyedia jasa, melainkan layanan pertumbuhan yang siap memberikan dampak positif bagi kehidupan masyarakat luas di seluruh penjuru Sumatera.

Selain jenis layanan yang ditawarkan, visi dan misi Jasa KN diwujudkan dalam hubungan yang ada antara pengelola, mitra, dan konsumen. Sesuai pelaksanaannya, Jasa KN memberikan mitra kerja fleksibilitas untuk menentukan waktu dan seberapa cepat pekerjaan dapat

diselesaikan sementara tetap memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen.

3.3 Layanan Jasa KN di Kota Padang

Usaha ini menyediakan berbagai jenis layanan yang bersifat fleksibel dan berbasis panggilan (*on demand service*), artinya pelanggan dapat memesan layanan kapan saja sesuai kebutuhan tanpa harus datang ke kantor. Layanan-layanan yang diberikan dirancang untuk menjawab permasalahan masyarakat perkotaan yang sibuk dan membutuhkan bantuan tenaga kerja untuk menyelesaikan pekerjaan rumah tangga maupun kebutuhan pribadi secara cepat, mudah, dan terpercaya (N, 2025).

Layanan utama yang menjadi fokus Jasa KN adalah jasa kebersihan rumah dan kantor. Layanan ini memberikan pihak pengelola sebagai penyedia dan menyediakan tenaga kerja yang terampil untuk membersihkan berbagai area rumah, seperti ruang tamu, kamar tidur, dapur, kamar mandi, serta halaman rumah. Selain rumah, layanan ini juga menjangkau tempat usaha seperti kantor, klinik, atau fasilitas umum lainnya yang membutuhkan kebersihan rutin. Pekerja yang ditugaskan membawa peralatan dan cairan pembersih sendiri, bahkan pihak kantor telah menyediakan alat modern seperti *vacuum cleaner* untuk mendukung efektivitas pekerjaan. Layanan kebersihan ini menjadi paling banyak diminati oleh masyarakat karena dianggap praktis, efisien, dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan (N, 2025).

Selain layanan kebersihan, Jasa KN juga menyediakan jasa perbaikan ringan atau layanan harian rumah tangga. Jenis pekerjaan ini meliputi bantuan memperbaiki peralatan rumah tangga sederhana seperti kran air, kompor gas, kipas angin, hingga pemasangan perabot ringan. Layanan ini muncul karena banyak masyarakat, khususnya mahasiswa dan anak kos, yang tidak memiliki keterampilan teknis untuk melakukan perbaikan kecil di tempat tinggal mereka. Adanya layanan ini, pelanggan dapat memperoleh

bantuan dengan cepat tanpa perlu memanggil tukang profesional yang biasanya memerlukan waktu dan biaya lebih besar (N, 2025).

Selain itu, Jasa KN juga menawarkan jasa antar-jemput dan pengantaran barang. Layanan ini membantu pelanggan yang memiliki kebutuhan untuk mengirimkan barang, dokumen, atau pesanan dalam kota, baik untuk keperluan pribadi maupun pekerjaan. Sistem kerja yang cepat dan fleksibel, pelanggan hanya perlu melakukan pemesanan melalui media sosial seperti Instagram dan WhatsApp, kemudian pihak admin akan menugaskan mitra yang tersedia untuk melaksanakan pengantaran(N, 2025).

Ciri khas lain dari Jasa KN adalah adanya layanan bantuan khusus bagi mahasiswa dan anak kos. Layanan ini dirancang karena para pendiri melihat banyak mahasiswa perantauan di Kota Padang yang membutuhkan bantuan untuk mengatur keperluan harian, membersihkan kamar kos, atau sekadar menata ruangan. Beberapa layanan bahkan disesuaikan dengan kebutuhan akademik mahasiswa, seperti membantu menyiapkan perlengkapan acara kampus atau kegiatan sosial. (N, 2025).

Selain fokus pada rumah tangga dan individu, Jasa KN juga memiliki mitra khusus yang menangani jasa kebersihan untuk klinik dan fasilitas umum. Pekerjaan ini memerlukan standar kebersihan lebih tinggi, sehingga pihak pengelola menugaskan mitra yang memiliki keterampilan dan pengalaman di bidang tersebut. Layanan ini memperlihatkan bahwa Jasa KN mampu beradaptasi dengan berbagai jenis permintaan pelanggan, dari skala rumah tangga hingga instansi kecil (N, 2025).

Tidak hanya terbatas pada jenis layanan yang sudah disebutkan, Jasa KN juga membuka ruang bagi pelanggan untuk memesan layanan tambahan sesuai kebutuhan pribadi. Misalnya, membantu membersihkan lokasi acara setelah kegiatan, menata ruangan, membersihkan kolam kecil, atau membantu kegiatan sosial masyarakat. Sistem kerja yang fleksibel ini menjadi keunggulan tersendiri karena memberikan kebebasan kepada

pelanggan untuk menyesuaikan jenis jasa dengan kebutuhan aktual di lapangan (N, 2025).

Sistem pemesanan langsung digunakan melalui media sosial atau aplikasi pesan singkat seperti *WhatsApp* dan Instagram untuk setiap layanan yang ditawarkan oleh Jasa KN. Jenis layanan, lokasi, dan waktu pelaksanaan dicatat oleh Jasa KN setelah pesanan diterima. Selain itu, pihak manajemen mengatur ketersediaan mitra kerja saat ini berdasarkan jenis keahlian dan lokasi konsumen. Mitra kerja yang telah ditugaskan kemudian melakukan pekerjaan yang sesuai dengan permintaan pelanggan, seperti kebersihan rumah dan kantor, pengangkutan dan pengiriman barang, dekorasi acara, dan layanan antar barang, antara lain. Mitra dapat menyesuaikan metode kerja mereka dengan keadaan lapangan, tetapi hasil tetap memenuhi kebutuhan pelanggan.

Setelah pekerjaan selesai, sistem pembayaran layanan digunakan. Besaran gaji mitra disesuaikan dengan jenis pekerjaan, tingkat kesulitan, dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya. Meskipun daftar harga yang diberikan oleh Jasa KN digunakan sebagai referensi awal, dalam praktiknya tarif layanan dapat berubah sesuai dengan kondisi lapangan dan perjanjian antara Jasa KN dan konsumen.

UIN IMAM BONJOL
PADANG