



**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA
PETUGAS PELAYANAN KEBERSIHAN DALAM
PENGELOLAAN AREA DI *BRITISH SCHOOL JAKARTA***

LAPORAN SKRIPSI

MUHAMMAD RAMDHANI
41620120052

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**



**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA
PETUGAS PELAYANAN KEBERSIHAN DALAM
PENGELOLAAN AREA DI *BRITISH SCHOOL JAKARTA***

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

MUHAMMAD RAMDHANI

41620120052

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ramdhani
NIM : 41620120052
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Petugas Pelayanan Kebersihan Dalam Pengelolaan Area di *British School Jakarta*

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 8 Juni 2025



Muhammad Ramdhani

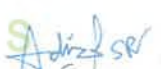
HALAMAN PENGESAHAN

Laporan skripsi ini diajukan oleh

Nama : Muhammad Ramdhani
NIM : 41620120052
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Petugas Pelayanan Kebersihan Dalam Pengelolaan Area di *British School Jakarta*

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Dr. Alfa Firdaus, ST, MT ()
NIDN : 0308047801
Ketua Penguji : Dr. Hernadewita, M.Si. ()
NIDN : 4327076801
Anggota Penguji : Adizty Suparno, ST, MT. ()
NIDN : 0329019204

Jakarta, 13 Juni 2025

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

Ketua Program Studi



(Dr. Uly Amrina, S.T., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri pada Fakultas Teknik Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Ardiansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Program Sarjana.
3. Ibu Dr. Uly Amrina, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Dr. Alfa Firdaus, ST,.MT. Selaku Dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Hernadewita, Selaku Dosen ketua Penguji Sidang Skripsi, terima kasih atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Adizty Suparno, ST, MT. Selaku Dosen Penguji Sidang Skripsi, terima kasih atas koreksi dan arahan serta masukannya
7. Orang tua saya yang selalu mendukung saya dalam mengerjakan skripsi ini
8. Calon istri saya Dwi Feni Nurhadini, yang selalu mengingatkan dan mendukung saya untuk selalu mengerjakan skripsi ini.
9. Atasan saya ibu Dika Irawati dan bapa Amidin, yang telah mengizinkan dan membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Rekan kerja saya, yang sudah membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi ini.

11. Serta teman-teman yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa dalam proses pengerjaan skripsi ini

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 8 Juni 2025

Muhammad Ramdhani



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ramdhani
NIM : 41620120052
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Petugas Pelayanan Kebersihan Dalam Pengelolaan Area di *British School Jakarta*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusif* ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 8 Juni 2025



Muhammad Ramdhani

ABSTRAK

Nama : Muhammad Ramdhani
NIM : 41620120052
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Petugas Pelayanan Kebersihan Dalam Pengelolaan Area di *British School Jakarta*
Pembimbing : Dr. Alfa Firdaus. ST, MT.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja petugas cleaning service dalam pengelolaan area di British School Jakarta serta mengidentifikasi faktor-faktor lingkungan kerja yang paling berpengaruh. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, observasi, dan wawancara. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner 24 item yang dibagikan kepada 37 petugas cleaning service, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal dan komplain pengguna. Analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji korelasi Pearson, uji t (parsial), dan uji F (simultan) menggunakan SPSS 27. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata skor lingkungan kerja sebesar 3,51 (70,27 %) dan skor kinerja 3,51 (70,27 %), keduanya termasuk kategori “Baik”. Uji korelasi Pearson menghasilkan $r = 0,966$ ($p < 0,001$), menandakan hubungan yang sangat kuat dan positif antara kondisi lingkungan kerja dan kinerja petugas cleaning service. Uji t ($t = 22,047$; $p = 0,01$) dan uji F ($F = 486,077$; $p < 0,001$) mengonfirmasi bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kinerja. Faktor fisik terpenting meliputi pencahayaan, suhu, ventilasi, dan ketersediaan peralatan serta fasilitas istirahat; sedangkan faktor non-fisik terpenting adalah hubungan harmonis antar rekan kerja, komunikasi efektif dengan atasan, dan sistem penghargaan yang memadai. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas lingkungan fisik dan non-fisik untuk mendukung kinerja optimal petugas cleaning service.

Kata Kunci : Lingkungan Kerja, Kinerja Petugas, *Cleaning Service*, Analisis Kuantitatif, Faktor Pengaruh

ABSTRACT

Name : Muhammad Ramdhani
NIM : 41620120052
Study Program : Industrial Engineering
Title Internship Report : *The Influence of Work Environment on the Performance of Cleaning Service Officers in Area Management at the British School Jakarta*
Counsellor : Dr. Alfa Firdaus. ST, MT.

This study aims to examine the effect of the work environment on the performance of cleaning service staff in managing areas at British School Jakarta and to identify the most influential environmental factors. A quantitative approach was employed using surveys, observations, and interviews. Primary data were collected via a 24-item questionnaire administered to 37 cleaning service staff, while secondary data were obtained from internal documents and user complaints. Data analysis included validity and reliability tests, Kolmogorov–Smirnov normality test, Pearson correlation, partial t-test, and simultaneous F-test using SPSS 27. The results show mean scores of 3.51 (70.27 %) for work environment and 3.51 (70.27 %) for performance, both classified as “Good.” The Pearson correlation yielded $r = 0.966$ ($p < 0.001$), indicating a very strong positive relationship between work environment and staff performance. The t-test ($t = 22.047$; $p = 0.01$) and F-test ($F = 486.077$; $p < 0.001$) confirmed that the work environment significantly affects performance both partially and simultaneously. The key physical factors include proper lighting, temperature, ventilation, and adequate equipment and rest facilities; the key non-physical factors comprise harmonious coworker relationships, effective communication with supervisors, and a sufficient reward system. The study recommends enhancing both physical and non-physical environmental quality to support optimal performance of cleaning service staff.

Keywords: Work Environment, Officer Performance, Cleaning Service, Quantitative Analysis, Influential Factors

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Konsep dan Teori.....	6
2.1.1 Kinerja Karyawan	6
2.1.2 Dimensi-Dimensi Kinerja Karyawan.....	6
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	7
2.1.4 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja	8
2.1.5 Indikator Kinerja Karyawan.....	9
2.1.6 Pengertian Lingkungan Kerja	10
2.1.7 Faktor Lingkungan Kerja	10
2.1.8 Indikator Lingkungan Kerja.....	12
2.1.9 Aspek Lingkungan Kerja	12
2.1.10 Pengertian Petugas Pelayanan Kebersihan.....	13

2.1.11	Dasar Pemahaman Pelayanan Kebersihan	13
2.1.12	Tools dan Software	15
2.2	Penelitian Terdahulu	20
2.3	Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1	Jenis Penelitian.....	27
3.2	Jenis Data dan Informasi.....	27
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4	Metode Pengolahan dan Analisis Data	28
3.5	Langkah-Langkah Penelitian	29
BAB IV PEMBAHASAN.....		31
4.1	Pengumpulan Data	31
4.1.1	Lokasi Pengumpulan Data	31
4.1.2	Struktur Organisasi PT.OCS Global	32
4.1.3	Data dan Pembagian Area.....	32
4.1.4	Tugas Pokok Petugas Pelayanan Kebersihan.....	33
4.1.5	Teknik Pengambilan Data.....	34
4.2	Pengolahan Data	38
4.2.1	Hasil Kuesioner.....	38
4.2.2	UJI Korelasi	44
4.2.3	UJI Validitas	46
4.2.4	UJI Reliabilitas.....	48
4.2.5	UJI Normalitas Kolmogorov smirnov.....	49
4.2.6	UJI Parsial (UJI T)	50
4.2.7	UJI Simultan (UJI F).....	51
4.3	Hasil.....	53
4.3.1	UJI Korelasi	53
4.3.2	UJI Validitas	53
4.3.3	UJI Reliabilitas.....	53
4.3.4	UJI Normalitas	54
4.3.5	UJI T	54
4.3.6	UJI F.....	54

4.4	Pembahasan.....	55
4.4.1	Lingkungan Kerja Petugas Pelayanan Kebersihan	55
4.4.2	Kinerja Petugas Pelayanan Kebersihan.....	56
4.4.3	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Petugas Pelayanan Kebersihan	57
4.4.4	Implementasi Manajerial.....	58
4.4.5	Strategi Kunci	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN.....		65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Komplain September 24 - Februari 25.....	3
Gambar 1. 2 Sebaran data komplain kebersihan PT. OCS <i>Global Service</i>	4
Gambar 2. 1 Kurva distribusi normal.....	16
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3. 1 Flow chart.....	30
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	32
Gambar 4. 2 Hasil uji korelasi.....	45
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas.....	49
Gambar 4. 4 Hasil Uji T.....	50
Gambar 4. 5 Hasil Uji F.....	52
Gambar 4. 6 Hasil Brainstroming.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Skor Kuesioner.....	28
Tabel 4. 1 Pembagian Area	32
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	35
Tabel 4. 3 Pertanyaan Kuesioner	37
Tabel 4. 4 Kriteria Rata-Rata Tanggapan Responden.....	38
Tabel 4. 5 Perolehan Tanggapan Responden Dimensi Lingkungan Kerja Fisik ..	39
Tabel 4. 6 Perolehan Tanggapan Responden Dimensi Lingkungan Kerja Non Fisik.....	40
Tabel 4. 7 Perolehan Tanggapan Responden Dimensi Kinerja Karyawan	42
Tabel 4. 8 Perolehan Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Lingkungan Kerja Dan Kinerja Karyawan.....	44
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	46
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Y	47
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian.....	65
Lampiran 2. Email Izin Penelitian	66
Lampiran 3. Data Komplain.....	66
Lampiran 4. Penyebaran Kuesioner	68
Lampiran 5. Hasil Kuesioner	69
Lampiran 6. Karakteristik Respponden Pendidikan dan lama bekerja	70
Lampiran 7. Hasil Wawancara	71

