ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Universitas Telkom Bandung. Pihak Universitas Telkom menggunakan tenaga kerja *outsource* untuk bagian pegawai *cleaning service*. *Cleaning service* yang digunakan oleh Universitas Telkom yaitu bekerja sama dengan PT. Trengginas Jaya. Tenaga kerja *outsource* mengalami beberapa kendala karena lokasi kerja yang selalu berpindah-pindah dan harus dapat menjalin hubungan dengan pihak-pihak di lokasi kerja barunya. Kinerja pegawai merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena memberikan pengaruh terhadap organisasi. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja, diantaranya yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Terdapat perbedaan saat penilaian kinerja pegawai *outsource cleaning service* di Universitas Telkom oleh koordinator dari pihak Universitas Telkom selaku atasan, dibandingkan dengan mahasiswa selaku representasi dari pengguna yang merasakan hasil pekerjaan *cleaning service*.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui lingkungan kerja fisik pegawai *outsource cleaning service* di Universitas Telkom, untuk mengetahui lingkungan kerja non fisik pegawai *outsource cleaning service* di Universitas Telkom, untuk mengetahui kinerja pegawai *outsource cleaning service* di Universitas Telkom, serta untuk mengetahui bagaimana dan seberapa besar pengaruh lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara parsial dan simultan terhadap kinerja pegawai *outsource cleaning service* di Universitas Telkom.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif, regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis secara parsial dan simultan. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *proportionate sampling* dan *convenience sampling.* Pengumpulan data penelitian ini dengan menyebarkan kuisioner kepada 145 pegawai *cleaning service*, wawancara terstruktur dan data dari PT. Trengginas Jaya mengenai kinerja *cleaning service* di Universitas Telkom.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja fisik pada pegawai *outsource cleaning service* di Universitas Telkom tergolong baik, variabel lingkungan kerja non fisik pada pegawai *outsource cleaning service* di Universitas Telkom tergolong baik, dan variabel kinerja pada pegawai *outsource cleaning service* di Universitas Telkom tergolong baik. Terdapat pengaruh lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja pegawai *outsource cleaning service* baik secara parsial maupun simultan.

Peneliti menyarankan agar pihak Universitas Telkom memperbaharui alat-alat kerja *cleaning service*, mengadakan kegiatan untuk sesama pegawai *cleaning service*, dan membuat standar yang lebih spesifik mengenai hasil yang harus dicapai *cleaning service* agar sesuai dengan yang diinginkan pengguna jasa *cleaning service*. Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel lainnya yang mempengaruhi kinerja serta meneliti jenis pegawai *outsource* lainnya.

Kata kunci: lingkungan kerja, fisik, non fisik, kinerja, *outsource, cleaning service*