

**ANALISIS MANAJEMEN PEMELIHARAAN SARANA DAN
PRASARANA KANTOR PADA PT ASURANSI BANGUN
ASKRIDA CABANG JAKARTA**

MAULHIKA PUTRI WINARYANTI

1703521018



**Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI D-IV ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

**ANALYSIS OF OFFICE FACILITIES AND INFRASTRUCTURE
MAINTENANCE MANAGEMENT AT PT ASURANSI BANGUN
ASKRIDA JAKARTA BRANCH**

MAULHIKA PUTRI WINARYANTI

1703521018



**This thesis was prepared to fulfill one of the requirements for obtaining an
applied bachelor degree at the Faculty of Economics and Business Universitas
Negeri Jakarta**

DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION D-IV STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surel fe@unj.ac.id - www.fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Susan Febriantina, S.Pd., M.Pd.
NIP/NIDK : 198102162014042001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd.
NIP/NIDK : 0410019402
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Maulhika Putri Winaryanti
No. Registrasi : 1703521018
Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital
Judul Proposal Penelitian : Analisis Manajemen Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta.

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 20 Juni 2025

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Susan Febriantina, S.Pd., M.Pd.
198102162014042001

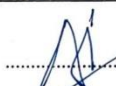
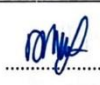

Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd.
0410019402

Mengetahui,
Koordinator. Program Studi
D4 Administrasi Perkantoran Digital,
Universitas Negeri Jakarta


Roni Faslah, S.Pd., M.M
NIP. 197510152003121001

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohammad Rizan, SE., MM. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Roni Faslah, S.Pd., M.Pd. NIP. 197510152003121001 (Ketua Penguji)		19/7-25
2	Maulana Amirul Adha, S.Pd., M.Pd. NIP. 199604272022031012 (Penguji 1)		17/7-25
3	Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM. NIP. 198804202023212062 (Penguji 2)		16/7-25
4	Susan Febriantia, S.Pd., M.Pd. NIP. 198102162014042001 (Pembimbing 1)		16/7-25
5	Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd. (Pembimbing 2)		19/7-25
Nama : Maulhika Putri Winaryanti No. Registrasi : 1703521018 Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital Tanggal Lulus : 10 Juli 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maulhika Putri Winaryanti

NIM : 1703521018

Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital

Menyatakan bahwa dengan sesungguhnya skripsi yang saya buat dengan judul “Analisis Manajemen Pemeliharaan Sarana Dan Prasarana Kantor Pada Pt Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta” adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Kemudian bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi saya seperti kutipan hasil karya orang lain saya cantumkan sumbernya pada daftar pustaka sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi saya terdapat indikasi plagiarism dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat secara sadar dan sungguh-sungguh tanpa ada paksaan adri pihak manapun serta untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Intelligentia - Dignitas Jakarta, 14 Juli 2025

Maulhika Putri Winaryanti

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Maulhika Putri Winaryanti
NIM : 1703521018
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/D4 Administrasi Perkantoran Digital
Alamat email : maulhikaputri273@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Manajemen Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Juli 2025

Penulis

(Maulhika Putri Winaryanti)

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maulhika Putri Winaryanti

No. Registrasi : 1703521018

Jenjang : Diploma 4

Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan, bahwa saya:

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan di FEB UNJ,
2. Telah menempuh seluruh mata kuliah yang ditetapkan Program Studi,
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan ditetapkan FEB UNJ,
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi/Karya Ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 14 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Maulhika Putri Winaryanti

ABSTRAK

MAULHIKA PUTRI WINARYANTI. 2025. 1703521018. Analisis Manajemen Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta. Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini muncul sebagai respons terhadap berbagai masalah yang ditemukan dalam pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor, yang hingga saat ini belum terlaksana secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji manajemen pemeliharaan sarana dan prasarana perkantoran dengan mengacu pada empat fungsi utama manajemen, yakni perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan unit analisis berupa aktivitas pemeliharaan di PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan pemeliharaan belum dilaksanakan secara sistematis. Tidak terdapat rencana atau SOP pemeliharaan yang jelas, pengorganisasian belum berbasis struktur formal, dan pelaksanaan masih bersifat rutin harian oleh *boy*. Selain itu, pengendalian belum mencakup monitoring maupun evaluasi berkala. Keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi faktor penghambat utama. Oleh karena itu, disarankan agar perusahaan menyusun SOP pemeliharaan, membentuk tim pemeliharaan khusus, dan melaksanakan pengawasan rutin untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan fasilitas kantor.

Kata Kunci: kantor, manajemen, pemeliharaan, prasarana, dan sarana.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

MAULHIKA PUTRI WINARYANTI. 2025. 1703521018. Analysis of Office Facilities and Infrastructure Maintenance Management at PT Asuransi Bangun Askrida Jakarta Branch. D4 Digital Office Administration Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta.

This study emerged as a response to various issues identified in the implementation of office facility maintenance, which has yet to be carried out optimally. The aim of this research is to examine the management of office facility maintenance based on the four core management functions planning, organizing, actuating, and controlling. The research employs a descriptive qualitative approach, with the unit of analysis being the maintenance activities at PT Asuransi Bangun Askrida Jakarta Branch. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation, while data analysis is conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that maintenance activities have not been implemented systematically. There is no clear maintenance plan or standard operating procedure (SOP), the organizational structure is informal, and maintenance is conducted on a routine daily basis by office boys. Furthermore, the controlling function does not involve regular monitoring or evaluation. Limited human resources are also a major inhibiting factor. Therefore, it is recommended that the company develop a formal maintenance SOP, establish a dedicated maintenance team, and conduct routine supervision to improve the effectiveness of office facility management.

Keywords: facilities, infrastructure, maintenance, management, office.

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti haturkan kepada kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian serta penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta” dengan baik. Shalawat dan salam tak henti-hentinya peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, suri tauladan umat manusia, yang telah membawa petunjuk menuju jalan kebenaran dan penuh hikmah.

Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari pemenuhan persyaratan akademik untuk meraih Gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Peneliti turut menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan skripsi ini. Secara khusus, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Roni Faslah, S.Pd., MM., selaku Koordinator Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Susan Febriantina, S.Pd, M.Pd dan Bapak Muhammad Ikhwan, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah membrikan bimbingan serta arahan yang membangun kepada peniliti.

4. Bapak Firdian Putra Irmawan selaku PIC di PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta.
5. Seluruh karyawan PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta yang telah berpartisipasi dalam pengumpulan data dan informasi yang diperuntukan dalam penelitian ini.
6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberi doa serta dukungan. Terima kasih atas semua pengorbanan dan ketulusan yang diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan ini.
7. Reza Dwi Anggara yang turut membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih telah hadir untuk selalu memberikan dukungan yang tidak pernah putus melalui tenaga, pikiran dan waktunya dengan sabar dan penuh pengertian.
8. Risdalia Putri, sahabat peneliti sejak awal mahasiswa baru, yang selalu hadir dalam suka dan duka. Terima kasih atas pertemanan yang tulus selama perjalanan akademik hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Teman-teman D4 Administrasi Perkantoran Digital 2021 yang telah memberikan semangat dan dukungan satu sama lain.
10. Terima kasih kepada semua pihak yang telah turut membantu, baik terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan, baik dalam hal isi maupun penyajiannya. Untuk itu, peneliti

sangat mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan di masa yang akan datang. Sebagai penutup, peneliti berharap hasil dari penelitian ini memberikan kontribusi positif dan menjadi referensi bermanfaat bagi pembaca dalam memperluas wawasan serta pengetahuan di bidang terkait.

Jakarta, 14 Juli 2025

Maulhika Putri Winaryanti



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
A. Konsep Yang Diteliti	10
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu	31
BAB III	37

METODE PENELITIAN	37
A. Waktu dan Tempat Penelitian	37
B. Desain Penelitian.....	38
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian	39
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Teknik Keabsahan Data	43
F. Teknik Analisis Data	44
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Deskripsi Data	47
B. Hasil Data	48
C. Pembahasan Data	68
BAB V	78
PENUTUP	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Implikasi	79
C. Keterbatasan Penelitian	81
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Pra Riset Pemeliharaan Sarana dan Prasarana	5
Gambar 1. 2 Hasil Pra Riset Kondisi Sarana dan Prasarana.....	6
Gambar 3. 1 Sketsa Triangulasi Teknik Pengumpulan Data	44
Gambar 3. 2 Teknik Analisis Data Menurut Milles dan Huberman (2014).....	44
Gambar 4. 1 Surat Permohonan Pengadaan Inventaris.....	51
Gambar 4. 2 Balasan Persetujuan Pengadaan Inventaris dari Kantor Pusat	52
Gambar 4. 3 Kondisi Ruangan Penyimpanan Perlengkapan Kantor	57
Gambar 4. 4 Petugas Kebersihan Melakukan Tugas Harian	58
Gambar 4. 5 Petugas Membantu Pekerjaan Karyawan.....	59

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	37
Tabel 3. 2 Sampel Penelitian	40
Tabel 4. 1 Sampel Penelitian	48

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara	89
Lampiran 2 : Surat Permohonan Penelitian Penulisan Skripsi	91
Lampiran 3 : Kuesioner Pra Riset	92
Lampiran 4 : Dokumentasi	93
Lampiran 5 : Transkrip Wawancara.....	94
Lampiran 6 : Catatan Observasi	109
Lampiran 7 : Surat Persetujuan Dosen Pembimbing	111
Lampiran 8 : Lembar Persetujuan Seminar Proposal.....	112
Lampiran 9 : Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	113
Lampiran 10 : Form Saran dan Perbaikan Skripsi	114
Lampiran 11 : <i>Letter of Acceptance</i> (LoA) Publish Jurnal.....	116
Lampiran 12 : Hasil Turnitin dan Plagiarisme	117

Intelligentia - Dignitas