

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN LINGKUNGAN KERJA
NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG
SEBERANG ULU**

Skripsi



**Nama : Edi Supono
NIM : 212022009**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2026

Skripsi

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN LINGKUNGAN KERJA
NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG
SEBERANG ULU**

**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Edi Supono
NIM : 212022009**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2026

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Edi Supono
NIM : 212022009
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)
Judul Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ke tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini

Palembang, Mei 2026

Edi Supono

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja
Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

Nama : Edi Supono

NIM : 212022009

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)

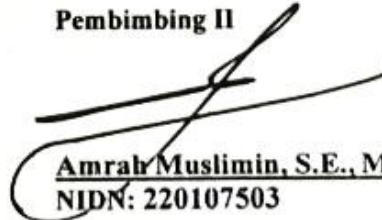
Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal Mei 2026

Pembimbing I



Dr. Eni Cahyani, S.E. M.Si.
NIDN : 0216121802

Pembimbing II



Amrah Muslimin, S.E., M.Si
NIDN: 220107503

Mengetahui
Dekan
u.b Ketua Program Studi



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si., CHRO
NIDN/NBM: 0229057502/859189

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”.

(Qs. Al-Insyirah, 94 : 5-6)

Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang

ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu.

-Umar Bin Khattab

Apapun Rintangannya, Pulanglah Sebagai Sarjana

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT. Skripsi ini penulis persembahkan teruntuk:

1. Kedua Orangtuaku tercinta yang telah senantiasa tulus mencurahkan cinta dan kasih sayangnya.
2. Untuk seluruh anggota keluargaku yang selalu hadir dalam hidupku beserta do'a-do'anya.
3. Kepada teman dan sahabat seperjuangan yang hadir dalam bentuk dukungan dan bantuannya.
4. Kepada seluruh Dosen dan Almamater kebanggaanku Universitas Muhammadiyah Palembang.



PRAKATA

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Allahamdulillahi rabbil'alaamiin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan karunia-Nya. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu”** telah selesai sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari bahwa proses penulisan skripsi ini masih banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, dan kerjasama dari berbagai pihak serta berkah dan karunia dari Allah SWT sehingga kendala-kendala tersebut dapat diatasi sebagaimana mestinya. Penulis menyampaikan ribuan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya, khususnya kepada kedua orangtua dan keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan untuk menjadi lebih baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing I Ibu Dr. Eni Cahyani, S.E., M.Si. dan dosen pembimbing II Bapak Amrah Muslimin, S.E., M.Si yang telah sabar, tekun, tulus serta dengan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta memberikan bimbingan dan motivasi yang membangun semangat penulis selama menyusun skripsi. Selain itu, disampaikan juga ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah

mengizinkan dan membantu penulis menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si., CHRO selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Bapak Mister Candra, S.Pd., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Mardiana Puspasari, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu sehingga pengetahuan penulis semakin bertambah, serta staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Bapak dan Ibu yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
7. Teristimewah dan yang paling istimewa untuk Ibu dan Ayah saya, orang tua yang paling luar biasa, yang selalu mendoakan, mendukung, memberi nasihat, dan semangat. Terima kasih untuk perjuangan, pengorbanan, dan keteduhan hati yang senantiasa menguatkan penulis untuk terus maju.
8. Adik tersayang yang telah mendoakan dan menyemangati saya.
9. Teman-teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis. Berkontribusi

baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, dan meyakinkan penulis untuk pentang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua atas terselesainya penulisan skripsi ini. Penulis menyadari dengan segala keterbatasan yang ada dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sehingga laporan ini bisa terselesaikan dan berjalan dengan baik serta lebih bermanfaat. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat untuk pembacanya.

Wasalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Palembang, Maret 2026
Penulis

Edi Supono

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN_PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
B. Penelitian Sebelumnya	31
C. Kerangka Pemikiran	33
D. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	40
C. Operasional Variabel	40
D. Populasi dan Sampel	41
E. Data yang Diperlukan	43
F. Metode Pengumpulan Data	44
G. Analisis Data dan Teknik Analisis Data	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Hasil Penelitian.....	53
B. Pembahasan.....	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	74
A. Simpulan	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Hasil Pembuatan SPT Kantor Pelayanan Pajak Seberang Ulu Palembang Tahun 2020-2025	6
Tabel I.2	Data Pra-Riset KPP Pratama Seberang Ulu Palembang.....	7
Tabel I.3	Data Pra-Riset KPP Pratama Seberang Ulu Palembang.....	7
Tabel III.1	Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian	40
Tabel III.2	Kerangka Sampel.....	43
Tabel IV.1	Uji Validitas	56
Tabel IV.2	Uji Reliabilitas	57
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	59
Tabel IV.6	Kinerja Karyawan (Y)	60
Tabel IV.7	Lingkungan Kerja Fisik (X_1)	61
Tabel IV.8	Lingkungan Kerja Non Fisik	62
Tabel IV.9	Analisis Regresi Linier Berganda	63
Tabel IV.10	Uji F	65
Tabel IV.11	Uji t	66
Tabel IV.12	Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	37
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. Kuesioner
- Lampiran 3. Tabulasi Identitas Responden
- Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 5. Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 6. Frekuensi Deskriptif Jawaban Responden
- Lampiran 7. Uji Validitas
- Lampiran 8. Uji Reliabilitas
- Lampiran 9. Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 10. Tabel r
- Lampiran 11. Tabel F
- Lampiran 12. Tabel t
- Lampiran 14. Surat Penelitian
- Lampiran 15. Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 16. Bukti Plagiarism Checking
- Lampiran 17. Bukti Lunas BPP
- Lampiran 18. Lembar Persetujuan Perbaikan Skripsi
- Lampiran 19. Sertifikat AIK
- Lampiran 20. Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer
- Lampiran 21. Sertifikat Aplikasi Komputer dalam Bisnis
- Lampiran 22. Sertifikat Pelatihan Motivasi dan Kepribadian
- Lampiran 23. Sertifikat Health Safety & Environmenth (Cahse)
- Lampiran 24. Sertifikat Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)
- Lampiran 25. Sertifikat Green Human Resources (CGHR)
- Lampiran 26. Sertifikat Pelatihan Aplikasi Manajemen Sitasi dan SPSS
- Lampiran 27. Biodata Penulis

ABSTRAK

Edi Supono / 212022009 / Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Variabel yang digunakan adalah Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Populasi dalam penelitian ini karyawan Di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dengan jumlah 60 responden dan tidak kembali sebanyak 0 responden. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah probability sampling. Data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Pengujian data menggunakan uji validitas dan realibilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah statistic inferensial (uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas) dan uji determinasi (R^2), serta uji hipotesis (t). Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan *Program computer statistic* SPSS versi 25. Hasil penelitian berdasarkan pada data dan diolah sebanyak 60 responden menunjukkan bahwa semua variabelnya valid dan reliabel. Dari hasil analisis statistic inferensial menunjukkan nilai residual yang berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolinieritas. Hasil uji f menunjukkan bahwa secara Bersama sama Lingkungan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja Non Fisik berpenagruh terhadap kinerja karyawan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial lingkungan kerja fisik berpengaruh, dan lingkungan kerja non fisik berpengaruh

Kata Kunci: Lingkungan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja Non Fisik, KinerjaKaryawan

ABSTRACT

Edi Supono / 212022009 / The Influence of Physical and Non-Physical Work Environments on the Performance of Employees at the Palembang Seberang Ulu Primary Tax Office

This study aims to analyze the influence of the physical and non-physical work environment on employee performance at the Palembang Seberang Ulu Primary Tax Office. The type of research used is associative research. The variables used are the influence of physical and non-physical work environments on employee performance at the Palembang Seberang Ulu Primary Tax Office. The population in this study consists of employees at the Palembang Seberang Ulu Primary Tax Office, with a total of 60 respondents and 0 non-respondents. The sampling technique used is probability sampling. The data used was primary data. The data collection techniques used were interviews and questionnaires. Data testing used validity and reliability tests. The analysis techniques used were inferential statistics (normality test, heteroscedasticity test, and multicollinearity test) and determination test (R²), as well as hypothesis testing (t). The analysis technique in this study used the SPSS statistical computer program version 25. The results of the study based on data from 60 respondents show that all variables are valid and reliable. Inferential statistical analysis shows that the residual values are normally distributed, with no heteroscedasticity or multicollinearity. The F-test results show that, taken together, the physical work environment and non-physical work environment influence employee performance at the Palembang Seberang Ulu Tax Office. The t-test results show that, partially, the physical work environment has an influence, and the non-physical work environment has an influence.

Keywords: Physical Work Environment and Non-Physical Work Environmen, Employee Performance

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, Perusahaan harus memiliki manajemen yang baik agar dapat beradaptasi untuk tumbuh dan berkembang. Manajemen yang baik dari suatu Perusahaan akan meningkatkan efektifitas pengelolaan Perusahaan, sehingga dapat cepat menyesuaikan diri terhadap perubahan cepat pada dunia saat ini (Kasmir dalam Amrah et al., 2005).

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah serangkaian aktivitas yang meliputi perencanaan, pengembangan, pengadaan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM dengan tujuan guna meraih hasil yang optimal baik secara individu ataupun bisnis (Soetrisno, 2021:1). Aktivitas ini diharapkan bisa mengelola sumber daya manusia serta menangani berbagai aspek penting secara efektif. Dengan pengelolaan SDM yang baik, perusahaan akan lebih mudah mencapai tujuan serta visi yang sudah ditetapkan karena memiliki kinerja yang baik.

Kinerja karyawan menunjuk kepada kemampuan karyawan dalam melaksanakan seluruh tugas-tugasnya yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seorang karyawan masuk dalam tingkat kinerja tertentu (Cokroaminoto, 2023:28). Kinerja karyawan dapat dikelompokkan ke dalam tingkatan kinerja tinggi, menengah atau rendah, dan dapat juga dikelompokkan melalui target, sesuai

atau di bawah target. Berangkat dari hal-hal tersebut, kinerja dimaknai sebagai keseluruhan untuk bekerja dari seorang karyawan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan adalah kinerja organisasi itu sendiri. Kinerja karyawan menentukan tingkat kinerja organisasi. Organisasi sangat membutuhkan karyawan yang berprestasi tinggi dan kompleks karena mereka dapat meningkatkan tingkat keberhasilan yang diperlukan organisasi untuk mencapai tujuannya (Trihandayani, Maharani, & Permana, 2024).

Kinerja karyawan adalah sebuah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya (Mangkunegara, 2021:64). Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja, adapun faktor lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan terbagi atas dua faktor yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik, karena kedua faktor lingkungan kerja ini sangat berkaitan dengan kondisi fisik, psikologis dan sosial karyawan di tempat kerja (Sedarmayanti, 2021:74).

Meningkatkan kinerja karyawan menjadi tantangan manajemen sumber daya manusia, karena keberhasilan dalam mencapai tujuan dan keberlangsungan hidup perusahaan bergantung pada kualitas sumber daya manusianya (Candera, Berlian, & Fatimah (2025).

Lingkungan kerja mencakup sarana, prasarana, serta kondisi di sekitar tempat kerja, seperti ruang kerja, tata letak, dan interaksi dengan rekan kerja (Santoso, Irawawan, & Armansyah, 2024:127). Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting ketika karyawan melakukan aktivitas bekerja. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal.

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada di sekitar pekerja yang dapat memengaruhi dirinya dalam melaksanakan tugas, seperti suhu, kelembapan, ventilasi, pencahayaan, kebersihan tempat kerja, serta kelengkapan peralatan kerja. Lingkungan kerja juga dapat diartikan sebagai keseluruhan alat yang digunakan, kondisi lingkungan di sekitar tempat kerja, serta metode kerja yang diterapkan, baik secara individu maupun kelompok (Candera et al., 2023).

Lingkungan kerja terdiri dari dua jenis, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik merupakan keadaan di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan secara langsung maupun tidak langsung (Handayani & Saragih, 2019:76).

Lingkungan kerja fisik berkaitan dengan kondisi nyata yang dapat dirasakan secara langsung oleh karyawan di tempat kerja. Kondisi tersebut meliputi pencahayaan, suhu udara, kebersihan ruangan, tata letak ruang kerja, serta keamanan kerja. Menurut Sedarmayanti (2021:74), bahwa lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung.

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan non fisik merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan (Cahyani & Septiani, 2021).

Selain lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja non fisik juga memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung kinerja karyawan. Menurut Sedarmayanti (2021:75), lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Septiani, Gami, Hutasuht, & Butarbutar, (2024) menyatakan lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Nalta, Daulay, & Asrilsyak, 2025) menyatakan lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Anam & Rahardja, (2017) menyatakan lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Fitriani, Nurlala, & Sudarwadi, 2018) menyatakan lingkungan

kerja non fisik tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan guru SMK Negeri 1 Manokwari.

Adapun fenomena yang berhubungan dengan kinerja karyawan yang diakses dari Buanapost, Hal itu diungkapkan oleh Feri Yuliansyah, yang harus bolak balik hingga 4 kali ke kantor pajak, hanya untuk mengurus kelengkapan dokumen untuk penerbitan e-faktur perusahaannya, PT. Ampera Visi Indonesia. “Tiap kali menghadap, orangnya berganti-ganti, dan saling berbeda pendapat, sehingga kami harus bolak-balik terus, karena dokumen kami dianggap selalu kurang lengkap” ungkap feri. Dijelaskan feri ihwal kekecewaannya, karena persepsi antar petugas yang berbeda-beda dan saling tidak sinkron (BuanaPost.com, 2021).

Adapun fenomena yang berhubungan dengan lingkungan kerja fisik yang diakses dari Kompas.id, warga Palembang, Rudi (47) mengatakan, tak lagi percaya terhadap petugas pajak. Selama ini warga dituntut membayar berbagai macam pajak, tetapi para petugasnya malah merampok uang rakyat. Puncaknya tiga pegawai KPP Palembang ditangkap atas dugaan suap pemenuhan kewajiban pajak sejumlah perusahaan pada 2019-2021. (Fajriansyah, 2023)

Adapun fenomena yang berhubungan dengan lingkungan kerja non fisik yang diakses dari Ddtcnews, DJP mengumumkan aplikasi e-billing tidak bisa diakses sementara pada sabtu 15 februari 2025, DJP melakukan pembaruan sistem pada rentang waktu tersebut dalam rangka menjaga keandalan sistem teknologi informasi dan komunikasi (Wildan, 2025).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Seberang Ulu Kota Palembang merupakan unit kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang membantu pelayanan perpajakan kepada wajib pajak. KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, penyuluhan, pengawasan, dan penegakan hukum wajib pajak di bidang pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak tidak langsung lainnya, dan pajak bumi dan bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Namun, berdasarkan observasi dan masukan dari karyawan, teridentifikasi sejumlah masalah lingkungan kerja baik secara fisik maupun non fisik yang mengganggu kenyamanan dan produktivitas.

Beberapa karyawan menyatakan bahwa kondisi lingkungan kerja fisik di area kerja termasuk ruang pelayanan, arsip, dan ruang kerja staf administrasi kurang mendukung. Keluhan yang sering muncul antara lain, pencahayaan yang tidak memadai di beberapa ruangan sehingga mengakibatkan mata cepat lelah dan menurunkan ketelitian saat memeriksa dokumen, dan kebersihan area kerja yang tidak selalu terjaga karena jadwal pembersihan yang kurang teratur dan tanggung jawab yang belum merata antar karyawan. Beberapa karyawan juga menyoroti desain bangunan seperti langit-langit yang tinggi atau penempatan lampu yang kurang tepat sebagai penyebab pencahayaan rendah pada meja kerja tertentu.

Dari sisi lingkungan kerja non-fisik, karyawan mengungkapkan adanya gangguan komunikasi karena arus informasi yang tidak selalu

terkoordinasi, kurangnya rasa tanggung jawab kolektif terhadap kebersihan dan keteraturan ruangan kerja juga menimbulkan tidak nyaman psikologis, selain itu tekanan kerja dan beban tugas administratif yang tinggi tanpa dukungan beberapa fasilitas yang masih kurang memadai.

Data target dan realisasi pembuatan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) menunjukkan bahwa pada periode terakhir, realisasi pencapaian belum sepenuhnya mencapai target yang telah ditetapkan. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan kinerja yang perlu dianalisis lebih lanjut, salah satunya yang diduga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja.

Tabel I.1
Data Hasil Pembuatan SPT Kantor Pelayanan Pajak Seberang Ulu Palembang Tahun 2020-2025

Tahun	Target	Terealisasi Pencapaian	Presentase Pencapaian	Keterangan
2022	45.542	46.388	101.86%	Terlampai
2023	39.751	41.581	104.60%	Terlampai
2024	30.465	31.128	102.18%	Terlampai
2025	31.154	26.626	85.47%	Tidak Terlampai

Sumber : Data Pra-Riset 2025

Berdasarkan hasil Pra-riset yang dilakukan oleh penulis di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan lingkungan kerja. Beberapa karyawan menyampaikan bahwa kondisi lingkungan kerja belum sepenuhnya memberikan kenyamanan, baik dari aspek fisik maupun non fisik. Kondisi ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang masih perlu mendapat perhatian lebih agar dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan.

Tabel I.2
Data Pra-Riset KPP Pratama Seberang Ulu Palembang

No.	Lingkungan Kerja Fisik	Ya	Tidak
1	Pencahayaan ruangan kerja sudah memadai	17	13
2	Suhu udara di ruang kerja terasa nyaman	15	15
3	Tata letak ruangan kerja mendukung pekerjaan	14	16

Sumber: kuesioner Pra-riiset 2025

Tabel I.3
Data Pra-Riset KPP Pratama Seberang Ulu Palembang

No.	Lingkungan Kerja Non Fisik	Ya	Tidak
1	Hubungan antar karyawan terjalin dengan baik	18	12
2	Komunikasi karyawan dengan pimpinan berjalan efektif	14	16
3	Suasana kerja terasa nyaman dan harmonis	15	15

Sumber: kuesioner Pra-riiset 2025

Selain permasalahan lingkungan kerja, data capaian kinerja organisasi juga menunjukkan adanya indikasi penurunan. Data target dan realisasi pembuatan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) menunjukkan bahwa pada periode terakhir, realisasi pencapaian belum sepenuhnya mencapai target yang telah ditetapkan. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan kinerja yang perlu dianalisis lebih lanjut, salah satunya yang diduga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang perlu dilakukan untuk memperoleh gambaran

empiris serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh pihak manajemen dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan terlihat dari meningkatnya beban kerja akibat keterbatasan jumlah sumber daya manusia dibandingkan dengan volume pekerjaan yang harus diselesaikan. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kualitas dan kuantitas kerja karyawan, seperti ketelitian, kecepatan kerja, serta hasil kerja yang dihasilkan. Selain itu, keterbatasan tersebut juga berdampak pada aspek tanggung jawab dan inisiatif karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara mandiri tanpa selalu menunggu arahan dari atasan.

Lingkungan kerja fisik yang terjadi di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang kekurangan staf di beberapa bidang tertentu seperti pemeriksa pajak atau penyuluh, struktur fisik tim kerja kurang seimbang. Ini berdampak pada distribusi kerja diruang kantor, tekanan pekerjaan di area pelayanan tertentu, dan potensi kelelahan fisik karyawan.

Lingkungan kerja non fisik yang terjadi di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang komunikasi karyawan dengan wajib pajak juga menjadi fenomena lingkungan kerja non fisik yang signifikan, karyawan sering menghadapi wajib pajak dengan tingkat pemahaman perpajakan yang berbeda beda, bahkan cenderung rendah karena hal tersebut menuntut karyawan untuk tidak hanya menguasai aspek teknis

perpajakan, tetapi juga harus memiliki kemampuan komunikasi dan pengendalian emosi yang baik.

Berdasarkan yang telah diuraikan di atas, maka dapat menjadi landasan untuk dilakukannya penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam bentuk skripsi, berbeda dengan penelitian sebelumnya penulis memilih variabel bebas (x) yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik dengan respondennya yaitu karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu Palembang. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan KPP Pratama Palembang Seberang Ulu”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang?
2. Adakah pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang?
3. Adakah pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang
3. Untuk mengetahui dan menganalisis lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai teknologi informasi dan lingkungan kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan dan penelitian ini dapat memberikan Gambaran praktek dari teori selama ini diperoleh khususnya dalam konsentrasi sumber daya manusia, disamping itu juga untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen di Universitas Muhammadiyah Palembang

2. Bagi KPP Pratama Seberang Ulu Palembang

Penelitian ini dapat menambah kontribusi pemikiran dan tambahan referensi mengenai teknologi informasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan

3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam bidang yang sama dengan pendekatan dan ruang lingkup yang berbeda khususnya penelitian yang memiliki topik yang relatif sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldi, R (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada KPP Pratama Bandung Tegallega. *Jurnal Ekonomi Khatulistiwa*, 4(7), 195-208.
- Amrah, M., Puspasari, M., & Permata, S. D. (2025). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Go Rental Cabang Pendopo. *Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis dan Ekonomi*, 2(5), 381-388.
- Anam, K., & Rahardja, E. (2017). Pengaruh fasilitas kerja, lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Diponegoro journal of management*, 6(4).
- Armansyah. (2024). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT HPA TANJUNG PINANG. *Jurnal ilmiah manajemen dan bisnis*, 3(1).
- Armansyah, A., Safitri, R., Risnawati, R., & Basyid, A. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Haleyora power Area Tanjungpinang. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 3(8), 1595-1600.
- Astiati, D. I., Safitri, E., Nurrahmi, E., & Choiriyah. (2019). *Metode Penelitian Bisnis*. Palembang: Noerfikri.
- Astuti, S., & Mulyadin. (2022). Analisis lingkungan kerja fisik dan non fisik terhadap kinerja pegawai pada kantor camat sape. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 5(3).
- Buana. (2021). *Pelayanan Pajak di KKP Palembang dinilai Mempersulit WP*. Palembang: BuanaPost.com. Diambil kembali dari <https://buanapost.com/pelayanan-pajak-di-kpp-palembang-dinilai-mempersulit-wp/>
- Cahyani, E., & Septiani, D. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Rewards terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Kompetitif*, 8(2), 80-90.
- Candera, M., Berlian, R. S., & Fatimah. (2025). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Reska Multi Usaha (KAI Servis) Palembang. *Improvement: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 62-68.
- Candera, M., Pusada, C., Fitriah, W., & Pematang, A. (2023). The Effect of Competence and Work Environment on Employee Performance PT. PP London Sumatra Tbk. Kencana Sari Palm Oil Mill Lahat. *Proceedings International Conference on Business, Economics & Management*, 1(2),

715-722.

- Cokroaminoto. (2023). *Membangun Kinerja Melalui Motivasi Kerja Karyawan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fitriani, D., Nurlela, & Sudarwadi, D. (2018). Lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja non fisik, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan guru smk negeri 1 manokwari. *Management Business Journal*, 1(1).
- Handayani, B., & Saragih, R. (2019). Pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan telkom corporate university center. *E-proceeding of management*, 6(2).
- Jayusman, H., Setyorini, W., & Prakasa, A. (2021). Pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan teras kopi sukamara. *Magenta*, 9(2).
- Kasmir. (2021). *manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik)*. PT Raja Grafindo Persada.
- Mangkunegara, A. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rodaskarya.
- Nalta, B., Daulay, I., & Asrilisyak, S. (2025). Pengaruh beban kerja mental dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan pada PT henson alfa gros di kota pekanbaru. *Jurnal bisnis mahasiswa*, 5(6).
- Prabu, A., & Mangkunegara. (2019). *Evaluasi kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Puspita, W., & Darwin. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Pemerintah Kabupaten Banyuasin. *Edunomika*, 8(1).
- Santoso, N., Irawawan, M., & Armansyah. (2024). pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas guru pada sekolah SMP Maitreyawira tanjungpinang. *EKOMA: jurnal ekonomi, manajemen, akuntansi*, 3(2).
- Sedarmayanti. (2021). *Tata kerja dan produktivitas kerja: suatu tinjauan dari aspek ergonomi atau kaitan antara manusia dengan lingkungannya*. Bandung: CV Mandar maju.
- Septiani, V., Gami, E., Hutasuhut, J., & Butarbutar, B. (2024). Pengaruh komunikasi verbal, lingkungan kerja fisik dan pengembangan pegawai terhadap kinerja karyawan di badan pengelolaan pajak dan retribusi daerah provinsi sumatera utara. *Jurnal pendidikan tambusai*, 8(1).
- Soetrisno, E. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sujarweni, V. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Trihandayani, Z., Maharani, T. A., & Permana, A. (2024). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Perumda Tirta Musi Palembang. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Manajemen Indonesia*, 1(3), 174-184.
- Wildan, M. (2025). *Besok ada downtime! e-billing pajak tidak dapat diakses sementara*. Jakarta: DDTC.News. Diambil kembali dari <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1808862/besok-ada-downtime-e-billing-pajak-tidak-dapat-diakses-sementara>.
- Winardi, E. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*, 11(8), 1744-1752.