**JIIC: JURNAL INTELEK INSAN CENDIKIA**
https://jicnusantara.com/index.php/jiic
Vol : 3 No: 11, November 2026
E-ISSN : 3047-7824

# Lingkungan Kerja Fisik dan Nonfisik dalam Mendukung Kenyamanan Karyawan: Studi Kasus pada PT Asuransi Jasa Indonesia

## *Physical and Non-Physical Work Environments in Supporting Employee Comfort: A Case Study at PT Asuransi Jasa Indonesia, Makassar Regional Office*

**Ardiansyah[1*], Helmy Syamsuri[2]**
Fakultas Ekonomi, STIE YPUP, Makassar
*Email: ardiansyahnasir737@gmail.com[1], ardiansyahnasir737@gmail.com[2]*

Article Info

Article history :
Received : 07-11-2026
Revised : 09-11-2026
Accepted : 11-11-2026
Published : 13-11-2026

***Abstract***

*This study aims to analyze the physical and non-physical work environment and employees' perceived comfort at PT Asuransi Jasa Indonesia Representative Makassar. It employed a descriptive qualitative approach with a single-office case study design. Five informants, consisting of one office head and four employees, were selected purposively. Data were collected through field observation, semi-structured interviews, and limited documentation. The data were analyzed descriptively by summarizing mean interview questionnaire scores on a 1-5 scale for each aspect and by describing responses to open-ended interview questions. The results show that the non-physical work environment (3.91), the physical work environment (3.87), and employee comfort (3.70) were all in the good category. Communication with the office head, teamwork, adequate facilities, and office cleanliness supported employee comfort. The lowest scores were found for the frequency of reporting problems (3.25) and noise (3.60). Accumulated workloads, crowding when guests arrive, and unclear information reduced comfort and concentration. These findings reflect the informants' perceptions in a single office and are not intended to be generalized.*

***Keywords*: *physical work environment; non-physical work environment; employee comfort***

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan menganalisis kondisi lingkungan kerja fisik dan nonfisik serta persepsi kenyamanan karyawan di PT Asuransi Jasa Indonesia Representative Makassar. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan rancangan studi kasus pada satu kantor. Informan berjumlah lima orang, terdiri atas satu pimpinan dan empat karyawan, yang dipilih secara purposif. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi terbatas. Data dianalisis secara deskriptif, yaitu dengan merangkum rata-rata skor kuesioner wawancara pada skala 1-5 menurut aspek dan menguraikan jawaban wawancara terbuka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja nonfisik (3,91), lingkungan kerja fisik (3,87), dan kenyamanan karyawan (3,70) berada pada kategori baik. Komunikasi dengan pimpinan, kerja sama, fasilitas yang memadai, dan kebersihan kantor mendukung kenyamanan karyawan. Skor terendah terdapat pada frekuensi penyampaian kendala (3,25) dan kebisingan (3,60). Pekerjaan yang menumpuk, keramaian saat tamu datang, dan informasi yang kurang jelas

mengurangi kenyamanan dan konsentrasi. Hasil ini menggambarkan persepsi informan pada satu kantor dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi

**Kata Kunci: lingkungan kerja fisik; lingkungan kerja nonfisik; kenyamanan karyawan**

## PENDAHULUAN

Lingkungan kerja merupakan faktor penting dalam organisasi jasa karena kondisi lingkungan tempat kerja berkaitan dengan kenyamanan, kesehatan, kesejahteraan, dan produktivitas karyawan (Fissore et al., 2023; Fang & Shen, 2026; Sakellaris et al., 2016). Isu ini relevan dalam pekerjaan perkantoran karena karyawan menghabiskan sebagian besar waktu kerjanya di dalam ruangan dan berinteraksi dengan lingkungan fisik maupun sosial dalam durasi yang panjang (Borsos et al., 2021; Felgueiras et al., 2023; Rasheed et al., 2021). Kualitas lingkungan dalam ruang (indoor environmental quality atau IEQ), yang meliputi kenyamanan termal, kondisi akustik, pencahayaan, dan kualitas udara, menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan karena berkaitan dengan pengalaman kerja, kenyamanan, serta keluhan kesehatan yang dirasakan karyawan (Felgueiras et al., 2023; Fissore et al., 2023; Roskams & Haynes, 2020).

Penelitian mengenai lingkungan perkantoran menunjukkan bahwa kenyamanan kerja tidak hanya ditentukan oleh satu faktor fisik, tetapi merupakan kondisi multidimensi yang berkaitan dengan interaksi berbagai karakteristik lingkungan dan persepsi penggunanya (Andargie & Azar, 2019; Fissore et al., 2023; Gnecco et al., 2023). Studi OFFICAIR yang melibatkan 7.441 pekerja di 167 gedung perkantoran modern di delapan negara Eropa menunjukkan bahwa kebisingan, kualitas udara, pencahayaan, kenyamanan termal, dan tata letak merupakan aspek yang relevan dalam memahami persepsi kenyamanan lingkungan kerja (Sakellaris et al., 2016). Penelitian Rasheed et al. (2021) juga membahas keterkaitan waktu yang dihabiskan di kantor dengan persepsi pekerja mengenai produktivitas, kenyamanan, dan kesehatan. Selain itu, penelitian tentang kenyamanan lingkungan fisik perkantoran menunjukkan pentingnya memperhatikan kondisi lingkungan kerja ketika mengevaluasi pengalaman dan kinerja karyawan (Ali et al., 2015, 2019; Chua et al., 2016).

Selain lingkungan fisik, faktor nonfisik juga perlu diperhatikan dalam memahami kenyamanan karyawan. Persepsi terhadap kenyamanan lingkungan tidak sepenuhnya dapat dijelaskan melalui pengukuran kondisi fisik, karena pengalaman individu turut dipengaruhi oleh faktor subjektif dan kontekstual (Castaldo et al., 2018; Fang & Shen, 2026). Aspek seperti hubungan antarpegawai, komunikasi, kerja sama, dukungan pimpinan, dan suasana kerja menjadi bagian penting dalam memahami pengalaman karyawan di lingkungan organisasi. Penelitian mengenai integrasi lingkungan kerja fisik dan nonfisik juga menekankan pentingnya mempertimbangkan kedua dimensi tersebut dalam pembahasan kondisi kerja dan kesejahteraan karyawan (Hia et al., 2025; Subarno et al., 2025). Oleh karena itu, analisis lingkungan kerja perlu mencakup kondisi ruang kerja sekaligus interaksi sosial yang berlangsung di dalam organisasi.

Meskipun penelitian mengenai kenyamanan lingkungan perkantoran telah berkembang, penilaian terhadap lingkungan kerja masih menghadapi tantangan, terutama karena indikator yang

digunakan dan konteks penelitian dapat berbeda-beda (Fissore et al., 2023). Pengaruh masing-masing faktor lingkungan juga perlu dipahami sesuai dengan karakteristik tempat kerja dan pengalaman penggunanya. Sebagai contoh, penelitian mengenai lingkungan perkantoran menunjukkan pentingnya kebisingan dan kualitas udara dalam memahami persepsi kenyamanan, sedangkan penelitian lain mengkaji keterkaitan kondisi fisik tempat kerja dengan kinerja karyawan melalui aspek yang berbeda (Abidin et al., 2025; Sakellaris et al., 2016). Perbedaan fokus dan konteks tersebut menunjukkan perlunya penelitian yang mempertimbangkan kondisi lingkungan kerja secara menyeluruh dan tidak langsung menggeneralisasi hasil dari satu lokasi ke lokasi lainnya.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini dilakukan di PT Asuransi Jasa Indonesia RO Makassar dengan fokus pada lingkungan kerja dalam mendukung kenyamanan karyawan. Pemilihan lokasi didasarkan pada relevansi karakteristik pekerjaan perkantoran di perusahaan jasa, yang melibatkan kegiatan administrasi, komunikasi, koordinasi, dan penyelesaian tugas yang membutuhkan ketelitian. Selain itu, lokasi penelitian merupakan tempat kerja penulis sehingga memberikan akses untuk melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi lingkungan kerja dan aktivitas sehari-hari. Kedekatan tersebut menjadi pertimbangan praktis dalam pelaksanaan penelitian, bukan bukti bahwa lokasi tersebut memiliki permasalahan lingkungan kerja. Untuk menjaga objektivitas, informasi penelitian akan diperoleh melalui observasi terarah, wawancara dengan informan yang relevan, serta dokumentasi yang diizinkan oleh perusahaan.

Penelitian ini memiliki fokus pada keterkaitan lingkungan kerja fisik dan nonfisik dengan persepsi kenyamanan karyawan dalam konteks kantor yang diteliti. Penggabungan kedua dimensi tersebut memungkinkan peneliti memperoleh gambaran mengenai kondisi ruang kerja sekaligus pengalaman karyawan terhadap komunikasi, hubungan kerja, dan suasana organisasi. Pendekatan observasi dan wawancara digunakan untuk memahami kondisi lingkungan yang dapat diamati serta pengalaman subjektif informan secara bersamaan. Penggunaan beberapa sumber data tersebut sejalan dengan pentingnya mempertimbangkan kondisi lingkungan dan persepsi pengguna dalam penelitian mengenai kenyamanan perkantoran (Andargie & Azar, 2019; Fissore et al., 2023; Roskams & Haynes, 2020).

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kontekstual mengenai aspek lingkungan kerja yang dipersepsikan mendukung kenyamanan karyawan dan aspek yang masih perlu diperhatikan di PT Asuransi Jasa Indonesia RO Makassar. Hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengevaluasi kondisi fisik ruang kerja, fasilitas, komunikasi, hubungan antarpegawai, dan suasana kerja. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada kelayakan lingkungan fisik, tetapi juga memperhatikan pengalaman karyawan dalam menjalankan aktivitas pekerjaan sehari-hari.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi lingkungan kerja fisik dan nonfisik di PT Asuransi Jasa Indonesia RO Makassar, mengidentifikasi faktor-faktor yang dipersepsikan mendukung atau mengurangi kenyamanan karyawan, serta memahami pengalaman kenyamanan kerja dari sudut pandang pimpinan RO dan karyawan. Berdasarkan tujuan tersebut, pertanyaan

penelitian dirumuskan sebagai berikut: (1) bagaimana kondisi lingkungan kerja fisik di PT Asuransi Jasa Indonesia RO Makassar; (2) bagaimana kondisi lingkungan kerja nonfisik di kantor tersebut; (3) bagaimana pimpinan RO dan karyawan mempersepsikan kenyamanan kerja; dan (4) faktor lingkungan kerja apa saja yang dipersepsikan mendukung atau mengurangi kenyamanan karyawan di lingkungan kantor tersebut?

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan rancangan studi kasus pada satu kantor RO untuk memahami kondisi lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja nonfisik, dan kenyamanan karyawan dalam konteks kerja nyata (Hia, 2025; Mhlanga, 2021). Pendekatan ini sejalan dengan studi lingkungan kantor yang menilai kenyamanan melalui kombinasi pengamatan lapangan dan persepsi pengguna, karena penilaian kenyamanan tidak cukup dijelaskan oleh satu indikator fisik saja (Castaldo et al., 2018; Sakellaris et al., 2016; Andargie et al., 2019).

### Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian dibatasi pada lingkungan kerja kantor, khususnya aspek fisik yang meliputi pencahayaan, suhu, ventilasi, kebisingan, tata ruang, dan fasilitas kerja, serta aspek nonfisik yang mencakup komunikasi, koordinasi, hubungan kerja, dan interaksi antara pimpinan dan pegawai (Fissore et al., 2023; Sakellaris et al., 2016; Hia, 2025). Pembatasan ini mengikuti pendekatan multidomain dalam studi kenyamanan kantor yang menempatkan faktor termal, visual, akustik, kualitas udara, tata ruang, dan faktor sosial sebagai komponen yang saling berkaitan (Fissore et al., 2023; Gnecco et al., 2023; Castaldo et al., 2018).

### Sumber Data dan Fokus Penelitian

Subjek penelitian terdiri atas delapan informan, yaitu satu pimpinan RO, dan empat karyawan pada PT Asuransi Jasa Indonesia RO Makassar. Informan dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan langsung dalam aktivitas kerja kantor serta kemampuan memberikan informasi mengenai kondisi ruang kerja dan pengalaman kenyamanan selama bekerja (Fang et al., 2026; Mhlanga, 2021).

Sumber data primer diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi terbatas yang diizinkan oleh perusahaan (Hia, 2025; Bluyssen et al., 2016; Mhlanga, 2021). Fokus penelitian mencakup tiga aspek utama, yaitu lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja nonfisik, dan kenyamanan karyawan sebagai persepsi terhadap dukungan atau hambatan lingkungan kerja dalam menjalankan tugas (Subarno, 2025; Sakellaris et al., 2016; Fang et al., 2026).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Lingkungan kerja pada PT Asuransi Jasa Indonesia Representative Makassar mencakup aspek fisik dan nonfisik yang berperan dalam membentuk kenyamanan karyawan selama menjalankan pekerjaan. Berdasarkan wawancara terhadap lima informan, ketiga aspek yang

diteliti, yaitu lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja nonfisik, dan kenyamanan karyawan, secara umum memperoleh penilaian dalam kategori baik. Lingkungan kerja nonfisik memperoleh rata-rata tertinggi sebesar 3,91, diikuti lingkungan kerja fisik sebesar 3,87 dan kenyamanan karyawan sebesar 3,70 pada skala 1–5. Lingkungan kerja secara umum dipersepsikan positif, meskipun masih ada kondisi yang memerlukan perhatian, terutama kebisingan, penyampaian kendala, dan gangguan konsentrasi.

Dari sisi nonfisik, komunikasi antara pimpinan dan karyawan, kerja sama, hubungan antarpegawai, serta sikap saling menghargai menjadi unsur yang mendukung suasana kerja. Informan menggambarkan kepala RO sebagai pihak yang memberikan arahan, mendengarkan kendala, dan menjadi teladan dalam bersikap. Komunikasi melalui grup WhatsApp kantor, bimbingan dari karyawan senior, pengarahan pagi (briefing), serta makan siang bersama juga disebut sebagai interaksi yang mendukung hubungan kerja. Dari sisi fisik, meja kerja, komputer, perlengkapan administrasi, pencahayaan, dan pendingin ruangan membantu pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Dengan demikian, kenyamanan karyawan berkaitan dengan ketersediaan fasilitas sekaligus kualitas interaksi sosial di lingkungan kerja.

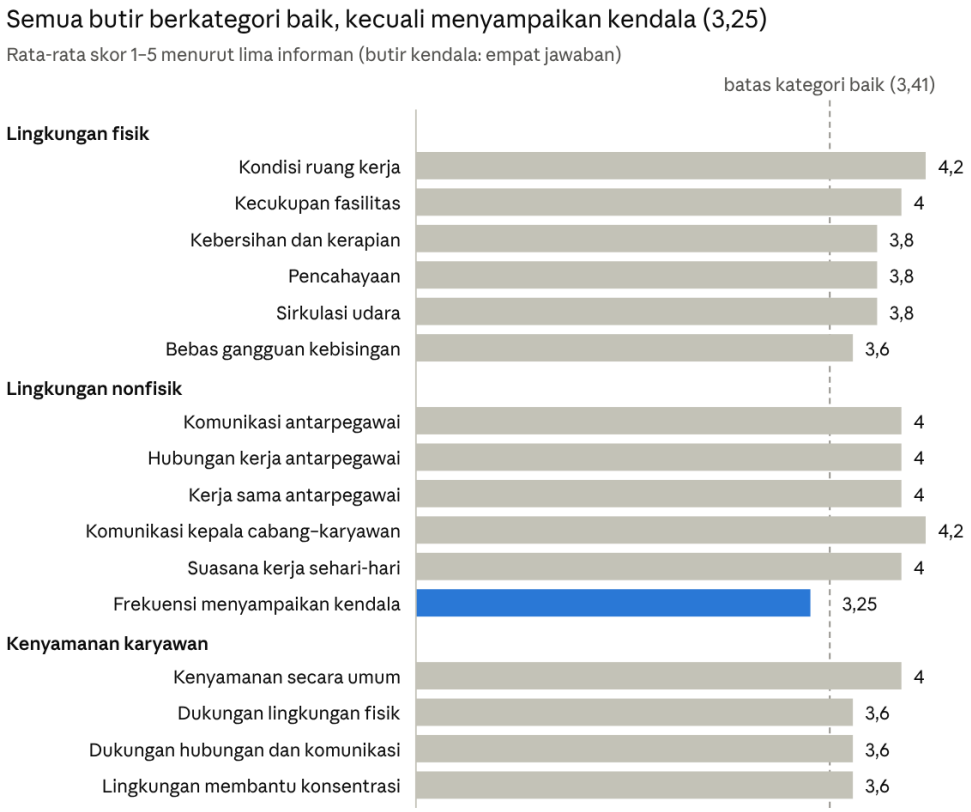
Data wawancara berasal dari lima informan (satu pimpinan RO, dua karyawan tetap, dan dua karyawan kontrak). Hasil kuesioner pilihan dirangkum pada Tabel 1 dan Grafik 1, kemudian dilanjutkan dengan temuan wawancara terbuka.

**Tabel 1.** Rekap Hasil Kuesioner Wawancara per Aspek

| Aspek | Jumlah butir | Rata-rata | Kategori | Butir tertinggi | Butir terendah |
|---|---|---|---|---|---|
| Lingkungan fisik | 6 | 3,87 | Baik | Kondisi ruang kerja (4,20) | Kebisingan (3,60) |
| Lingkungan nonfisik | 6 | 3,91 | Baik | Komunikasi kepala cabang–karyawan (4,20) | Menyampaikan kendala (3,25) |
| Kenyamanan karyawan | 4 | 3,70 | Baik | Kenyamanan umum (4,00) | Dukungan fisik, hubungan, dan konsentrasi (3,60) |

Keterangan: skala skor 1–5 (n = 5); kategori baik = 3,41–4,20 dan cukup = 2,61–3,40. Sumber: data wawancara.

JIIC: JURNAL INTELEK INSAN CENDIKIA
https://jicnusantara.com/index.php/jiic
Vol : 3 No: 11, November 2026
E-ISSN : 3047-7824




Sumber: data wawancara, lima informan

**Grafik 1.** Rata-rata skor seluruh butir kuesioner menurut aspek (skala 1–5)

Kondisi fisik lingkungan kerja dinilai baik dalam mendukung aktivitas sehari-hari. Kondisi ruang kerja memperoleh rata-rata 4,20 dan kecukupan fasilitas 4,00, sedangkan kebersihan dan kerapian, pencahayaan, serta sirkulasi udara masing-masing 3,80. Wawancara terbuka memperkuat penilaian tersebut: kelima informan menyebut ruang kerja yang tertata, meja kerja, komputer, dan perlengkapan administrasi sebagai fasilitas yang membantu pekerjaan, dan satu informan menambahkan AC, pencahayaan terang, meja ergonomis, koneksi internet yang stabil, serta pembersihan rutin setiap pagi.

Masih ada kondisi fisik yang perlu diperhatikan. Gangguan kebisingan memperoleh rata-rata 3,60, yaitu nilai terendah pada aspek fisik, dengan tiga informan menyatakan jarang terganggu dan dua informan kadang-kadang terganggu. Kelima informan menyampaikan bahwa kantor menjadi ramai saat tamu datang atau ketika beberapa pekerjaan berlangsung bersamaan sehingga konsentrasi sesekali terganggu, terutama saat mengerjakan dokumen yang membutuhkan ketelitian. Satu informan juga menyebut suhu AC yang kurang dingin pada siang hari, suara dari luar kantor, dan aktivitas keluar-masuk nasabah.

Pada aspek nonfisik, komunikasi antarpegawai, hubungan kerja, kerja sama, dan suasana kerja sehari-hari masing-masing memperoleh rata-rata 4,00, sedangkan komunikasi antara kepala

cabang dan karyawan paling tinggi, yaitu 4,20. Dalam wawancara terbuka, informan menekankan bahwa komunikasi dan koordinasi diperlukan agar pekerjaan lancar dan kendala dapat diselesaikan bersama. Informan juga menyebut perlakuan yang setara terhadap karyawan tetap dan kontrak, komunikasi dua arah, motivasi, serta bimbingan pegawai senior sebagai hal yang mendukung suasana kerja.

Frekuensi penyampaian kendala memperoleh rata-rata 3,25 dan menjadi satu-satunya butir nonfisik yang termasuk kategori cukup. Dari empat informan yang menjawab, dua menyatakan sering menyampaikan kendala, satu kadang-kadang, dan satu jarang. Komunikasi dan hubungan kerja yang dinilai baik dengan demikian belum sepenuhnya diikuti kebiasaan menyampaikan kendala secara konsisten. Satu informan juga menyatakan bahwa komunikasi dan penyampaian informasi antara pimpinan dan karyawan masih perlu ditingkatkan.

Kenyamanan karyawan memperoleh rata-rata 3,70. Kenyamanan secara umum bernilai 4,00, sedangkan dukungan lingkungan fisik, dukungan hubungan dan komunikasi, serta dukungan lingkungan terhadap konsentrasi masing-masing 3,60. Informan secara umum merasa nyaman bekerja, tetapi dukungan lingkungan terhadap konsentrasi dirasakan berbeda oleh masing-masing individu. Rata-rata seluruh butir per informan berkisar dari 3,13 hingga 4,40, sehingga penilaian bervariasi meskipun tetap berada pada kategori cukup hingga sangat baik.

Fasilitas yang memadai, kebersihan kantor, kerja sama antarpegawai, dan komunikasi dengan pimpinan disebut sebagai unsur yang mendukung kenyamanan. Sebaliknya, pekerjaan yang datang bersamaan atau menumpuk menjadi kendala yang disebut kelima informan. Informan juga menyebut informasi yang kurang jelas, perubahan tugas mendadak, dan tenggat waktu yang bersamaan sebagai faktor lain yang menyulitkan penyelesaian tugas.

Informan mengusulkan sejumlah perbaikan, yaitu peningkatan fasilitas dan penataan ruang, penjagaan kebersihan secara bersama, peningkatan koordinasi dan kejelasan informasi, serta penyediaan ruang istirahat. Informan juga menyoroti perlunya peremajaan kursi dan printer yang sudah lama digunakan serta penataan ruang arsip, dan satu informan menekankan pentingnya menyampaikan kekurangan perlengkapan agar segera ditindaklanjuti. Hal yang ingin dipertahankan adalah kerja sama, komunikasi, dan kebersihan kantor.

**Pembahasan**

Temuan penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik dan nonfisik di PT Asuransi Jasa Indonesia Representative Makassar secara umum berada dalam kategori baik. Namun, kelima informan menyebutkan bahwa pekerjaan yang menumpuk dan suasana kantor yang ramai dapat mengganggu kenyamanan serta konsentrasi. Skor relatif rendah ditemukan pada aspek kebisingan, frekuensi menyampaikan kendala, dan dukungan lingkungan terhadap konsentrasi. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek lingkungan kerja yang perlu diperbaiki meskipun kondisi secara keseluruhan dinilai baik.

Kenyamanan kerja tidak hanya berkaitan dengan fasilitas fisik, tetapi juga persepsi dan pengalaman karyawan. Andargie dan Azar (2019) membahas keterkaitan kondisi lingkungan

kantor dengan kenyamanan dan kondisi kerja, sedangkan Castaldo et al. (2018) menyoroti peran faktor fisik dan nonfisik dalam persepsi kenyamanan. Temuan di RO Makassar menunjukkan bahwa fasilitas dasar dinilai memadai, tetapi kebisingan, keramaian, dan penumpukan pekerjaan masih menjadi kendala.

Pada lingkungan kerja fisik, informan menilai meja, komputer, pencahayaan, dan kebersihan cukup mendukung pekerjaan. Namun, aktivitas tamu dan nasabah dapat menimbulkan kebisingan yang mengganggu konsentrasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian OFFICAIR oleh Sakellaris et al. (2016), yang membahas kebisingan dan tata letak sebagai aspek lingkungan kantor yang berkaitan dengan kenyamanan. Perbedaannya, penelitian ini hanya melibatkan lima informan dari satu kantor cabang sehingga hasilnya terbatas pada konteks tersebut.

Pada lingkungan kerja nonfisik, komunikasi, kerja sama, arahan pimpinan, dan sikap saling menghargai menjadi faktor pendukung kenyamanan. Hal ini relevan dengan penelitian Subarno et al. (2025), yang mengkaji lingkungan kerja fisik dan nonfisik dalam kaitannya dengan kesejahteraan karyawan. Meskipun demikian, informan masih menyampaikan perlunya kejelasan informasi, terutama ketika tugas berubah atau beberapa pekerjaan harus diselesaikan bersamaan.

Berdasarkan temuan tersebut, perusahaan dapat meningkatkan kenyamanan melalui pembagian tugas yang lebih jelas, koordinasi mengenai tenggat waktu, pengaturan penerimaan tamu, serta pemeliharaan fasilitas kantor. Pimpinan juga perlu mempertahankan komunikasi terbuka dan memberikan kesempatan kepada seluruh karyawan untuk menyampaikan kendala.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu kantor dengan lima informan. Selain itu, peneliti bekerja di lokasi penelitian sehingga kemungkinan munculnya jawaban yang cenderung positif perlu dipertimbangkan. Skor yang digunakan hanya bersifat deskriptif, sedangkan kondisi fisik seperti kebisingan, suhu, dan pencahayaan belum diukur secara objektif. Oleh karena itu, hasil penelitian menggambarkan persepsi informan dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi ke seluruh perusahaan asuransi.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja nonfisik, dan kenyamanan karyawan di PT Asuransi Jasa Indonesia RO Makassar secara umum berada dalam kategori baik, dengan rata-rata masing-masing 3,87, 3,91, dan 3,70 pada skala 1–5. Lingkungan fisik didukung oleh ruang kerja yang tertata, fasilitas yang memadai, kebersihan, dan pencahayaan, tetapi kebisingan menjadi aspek fisik dengan skor terendah (3,60). Lingkungan nonfisik didukung oleh komunikasi dengan pimpinan, kerja sama, dan hubungan antarpegawai yang baik, namun frekuensi penyampaian kendala masih tergolong cukup (3,25).

Pimpinan RO dan karyawan umumnya merasa nyaman bekerja. Faktor yang mengurangi kenyamanan adalah keramaian kantor, pekerjaan yang menumpuk, informasi yang kurang jelas, dan perubahan tugas mendadak. Temuan ini menegaskan bahwa kenyamanan karyawan ditentukan

oleh fasilitas fisik sekaligus kualitas interaksi sosial dan pengelolaan beban kerja. Hasil penelitian menggambarkan persepsi informan pada satu kantor dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi.

**Saran**

Bagi perusahaan dan pimpinan RO. Pengaturan penerimaan tamu perlu ditinjau agar tidak mengganggu pekerjaan yang membutuhkan ketelitian. Pembagian tugas dan tenggat waktu perlu diperjelas, misalnya melalui prioritas harian saat pengarahan pagi. Pimpinan perlu menyediakan saluran yang mudah agar seluruh karyawan, termasuk karyawan kontrak, rutin menyampaikan kendala. Peremajaan kursi dan printer serta penataan ruang arsip juga perlu ditindaklanjuti.

Bagi karyawan. Karyawan diharapkan lebih aktif menyampaikan kendala dan kekurangan perlengkapan serta menjaga kerja sama dan kebersihan kantor.

Bagi penelitian selanjutnya. Mengingat penelitian ini terbatas pada satu kantor dengan lima informan, dilakukan oleh peneliti yang bekerja di lokasi, dan belum mengukur kondisi fisik secara objektif, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak informan atau kantor, memakai peneliti independen, serta mengombinasikan persepsi dengan pengukuran objektif kebisingan, suhu, dan pencahayaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Abidin, F. M., Diana, S., & Katiningrum, E. D. (2025). The influence of physical work environment factors on the performance of employees of the Mojokerto Regency Health Office. International Journal of Nursing and Midwifery Science (IJNMS).

Ali, A., Chua, S., & Lim, M. (2015). The effect of physical environment comfort on employees' performance in office buildings: A case study of three public universities in Malaysia. Structural Survey.

Ali, A., Chua, S., & Lim, M. (2019). Physical environment comfort towards Malaysian universities office employers' performance and productivity. Facilities.

Andargie, M. S., & Azar, E. (2019). An applied framework to evaluate the impact of indoor office environmental factors on occupants' comfort and working conditions. Sustainable Cities and Society, 46, Article 101447. https://doi.org/10.1016/j.scs.2019.101447

Bluyssen, P., Roda, C., Mandin, C., Fossati, S., Carrer, P., de Kluizenaar, Y., Mihucz, V., de Oliveira Fernandes, E., & Bartzis, J. (2016). Self-reported health and comfort in "modern" office buildings: First results from the European OFFICAIR study. Indoor Air.

Borsos, Á., Zoltán, E., Pozsgai, É., Cakó, B., Medvegy, G., & Girán, J. (2021). The Comfort Map: A possible tool for increasing personal comfort in office workplaces. Buildings.

Castaldo, V. L., Pigliautile, I., Rosso, F., Cotana, F., De Giorgio, F., & Pisello, A. L. (2018). How subjective and non-physical parameters affect occupants' environmental comfort perception. Energy and Buildings, 178, 107–129. https://doi.org/10.1016/j.enbuild.2018.08.020

Chua, S., Ali, A., & Lim, M. (2016). Physical environment comfort impacts on office employee's performance.

Fang, W., & Shen, S.-H. (2026). Effects of sensory IEQ comfort on employees' indoor satisfaction and well-being in overall office spaces: A multi-group SEM approach. Scientific Reports.

Felgueiras, F., Mourão, Z., Moreira, A., & Gabriel, M. (2023). Indoor environmental quality in offices and risk of health and productivity complaints at work: A literature review. Journal of Hazardous Materials Advances.

Fissore, V., Fasano, S., Puglisi, G., Shtrepi, L., & Astolfi, A. (2023). Indoor environmental quality and comfort in offices: A review. Buildings.

Gnecco, V. M., Pigliautile, I., & Pisello, A. L. (2023). Exploring office comfort and productivity in living labs: A yearlong structural equation modeling study. Building and Environment.

Hia, Y. T., Halawa, O., & Bate'e, M. (2025). Integrating physical and non-physical work environment to enhance employee productivity: An ergonomics and JD–R-based study at the Moro'o Sub-District Office, West Nias. International Journal of Management, Entrepreneurship, Social Science and Humanities.

Mhlanga, J. (2021). Measuring the perceptions of physical environment comfort on office employees' performance: A case study at the Durban University of Technology, South Africa.

Rasheed, E., Khoshbakht, M., & Baird, G. (2021). Time spent in the office and workers' productivity, comfort and health: A perception study. Building and Environment.

Roskams, M., & Haynes, B. P. (2020). Testing the relationship between objective indoor environment quality and subjective experiences of comfort. Building Research & Information.

Sakellaris, I. A., Saraga, D. E., Mandin, C., Roda, C., Fossati, S., de Kluizenaar, Y., Carrer, P., Dimitroulopoulou, S., Mihucz, V. G., Szigeti, T., Hänninen, O., de Oliveira Fernandes, E., Bartzis, J. G., & Bluyssen, P. M. (2016). Perceived indoor environment and occupants' comfort in European "modern" office buildings: The OFFICAIR study. International Journal of Environmental Research and Public Health, 13(5), Article 444. https://doi.org/10.3390/ijerph13050444

Scarpa, C., Haese, G., Vigier, T., & Le Callet, P. (2023). Construction of immersive and interactive methodology based on physiological indicators to subjectively and objectively assess comfort and performances in work offices. In Proceedings of the 2023 ACM International Conference on Interactive Media Experiences.

Srivastava, C., Murnane, E., Billington, S. L., & Samuelson, H. W. (2024). Impact of workplace design on perceived work performance and well-being: Home versus office. Journal of Environmental Psychology.

Subarno, A., Indrawati, C. D. S., & Ninghardjanti, P. (2025). The influence of physical and non-physical factors on employee well-being in office spaces: A comprehensive study of the work environment. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 1462(1), Article 012023. https://doi.org/10.1088/1755-1315/1462/1/012023