

ANALISIS BEBAN KERJA MENTAL FUNGSIONAL PENYULUH PAJAK DI LINGKUNGAN KANWIL DJP JAKARTA TIMUR DENGAN METODE NASA-TLX

HEIQAL FITRI PRAMBODO



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan skripsi dengan judul “Analisis Beban Kerja Mental Fungsional Penyuluh Pajak di Lingkungan Kanwil DJP Jakarta Timur dengan Metode NASA-TLX” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2026

Heiqal Fitri Prambodo
NIM H240121100

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

HEIQAL FITRI PRAMBODO. Analisis Beban Kerja Mental Fungsional Penyuluh Pajak di Lingkungan Kanwil DJP Jakarta Timur dengan Metode NASA-TLX. Dibimbing oleh ERLIN TRISYULIANTI.

Ketidakseimbangan rasio pegawai dengan Wajib Pajak serta belum terakomodasinya pengukuran beban mental menjadi tantangan fungsional penyuluh pajak. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat dan subskala dominan beban kerja mental fungsional penyuluh pajak di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur. Menggunakan metode *National Aeronautics and Space Administration Task Load Index* (NASA-TLX) dengan teknik sensus pada seluruh populasi fungsional penyuluh pajak periode Agustus hingga Desember 2025, data dianalisis secara deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan beban kerja mental fungsional penyuluh pajak di seluruh unit kerja Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi dengan skor rata-rata *Weighted Workload* (WWL) berkisar antara 72,13 hingga 84,92. Subskala *Performance* (PE) dan *Mental Demand* (MD) teridentifikasi sebagai sumber beban kerja tertinggi sementara *Physical Demand* (PD) menjadi yang terendah, mengindikasikan bahwa pekerjaan ini bersifat sedenter namun memiliki tuntutan kognitif dan standar keberhasilan kinerja yang sangat berat.

Kata kunci : *Analisis Beban Kerja, Beban Kerja Mental, NASA-TLX, Penyuluh Pajak.*

ABSTRACT

HEIQAL FITRI PRAMBODO. Mental Workload Analysis of Tax Extension Officers in East Jakarta Regional Tax Office Using the NASA-TLX Method. Supervised by ERLIN TRISYULIANTI.

The imbalance in the employee-to-taxpayer ratio, combined with the lack of accommodation for mental load measurement, poses a challenge for tax extension officers. This study aims to analyze the level and dominant factors of mental workload among Functional tax extension officers within the East Jakarta Regional Tax Office. Utilizing the National Aeronautics and Space Administration Task Load Index (NASA-TLX) method with a census technique applied to the entire population of tax extension officers for the period of August to December 2025, the data were analyzed using quantitative and qualitative descriptive methods. The results indicate that the mental workload of tax extension officers across all work units at the East Jakarta Regional Tax Office falls within the high to very high category, with average *Weighted Workload* (WWL) scores ranging from 72,13 to 84,92. *Performance* (PE) and *Mental Demand* (MD) dimensions were identified as the highest sources of workload, while *Physical Demand* (PD) was the lowest, indicating that while this role is sedentary, it entails substantial cognitive demands and rigorous performance standards.

Keywords : *Workload Analysis, Mental Workload, NASA-TLX, Tax Extension Officer.*



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ANALISIS BEBAN KERJA MENTAL FUNGSIONAL PENYULUH PAJAK DI LINGKUNGAN KANWIL DJP JAKARTA TIMUR DENGAN METODE NASA-TLX

HEIQAL FITRI PRAMBODO

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi
pada
Departemen Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Diki Akhwan Mulya S.E., M.Si.
2. Hafizi, S.Ak., M.Sc.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Skripsi : Analisis Beban Kerja Mental Fungsional Penyuluh Pajak di
Lingkungan Kanwil DJP Jakarta Timur dengan Metode NASA-
TLX

Nama : Heiqal Fitri Prambodo
NIM : H2401211002

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Erlin Trisyulianti, S.T.P., M.Si.

Diketahui oleh

Ketua Departemen Manajemen:

Dr. Eko Rudy Cahyadi, S.Hut., M.M.
NIP. 197812132006041000

Tanggal Ujian:
11 Juni 2026

Tanggal Lulus:
(tanggal penandatanganan oleh Dekan)



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini dengan judul "Analisis Beban Kerja Mental Fungsional Penyuluh Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur dengan Metode NASA-TLX" dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana di Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IPB University.

Penyusunan karya ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Erlin Trisyulianti, S.T.P., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Penguji sidang tugas akhir Bapak Diki Akhwan Mulya S.E., M.Si. dan Bapak Hafizi, S.Ak., M.Sc. yang telah memberikan saran sehingga skripsi ini bisa menjadi lebih baik.
3. Bapak Ismail selaku Kepala Bidang P2Humas Kanwil DJP Jakarta Timur yang telah memberikan izin untuk melakukan riset di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Timur.
4. Segenap fungsional penyuluh pajak di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Timur selaku responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penelitian ini.
5. Mas Akbar selaku pegawai di Bidang P2humas, beserta seluruh Kepala Seksi Pelayanan dan Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal di seluruh KPP di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Timur yang turut direpotkan selama penelitian berlangsung.
6. Kedua orang tua penulis, Taufiq Kukuh Prakoso dan Yekti Endahyani yang memberikan doa, semangat, serta dukungan baik secara moril dan materil.
7. Terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada Departemen Manajemen IPB. Kepada seluruh jajaran dosen dan tenaga kependidikan, terima kasih atas ilmu yang bermanfaat, bimbingan, serta segala dukungan administratif dan teknis yang telah diberikan sejak awal masa perkuliahan hingga terselesaikannya karya ilmiah ini.
8. Keluarga besar INARI, yang telah menjadi tempat belajar dan bersenang-senang di luar urusan perkuliahan. Serta saya juga ingin mengucapkan terima kasih atas segala dukungan yang diberikan.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2026

Heiqal Fitri Prambodo



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Beban Kerja	6
2.2 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	6
2.3 Beban Kerja Mental	7
2.4 Penilaian Beban Kerja	7
2.5 <i>National Aeronautics and Space Administration Task Load Index (NASA-TLX)</i>	8
2.6 Penelitian Terdahulu	10
2.7 Kerangka Pemikiran	12
III METODE	13
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	13
3.2 Jenis dan Sumber Data	13
3.3 Metode Penarikan Sampel	13
3.4 Metode Pengolahan Data	14
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	16
4.1 Gambaran Umum Kanwil DJP Jakarta Timur	16
4.2 Gambaran Umum Fungsional Penyuluh Pajak	17
4.3 Karakteristik Fungsional Penyuluh Pajak di Lingkungan Kanwil DJP Jakarta Timur	18
4.4 Perhitungan NASA-TLX	21
4.5 Analisis Tabulasi Silang	26
4.6 Implikasi Manajerial	32
V SIMPULAN DAN SARAN	34
5.1 Simpulan	34
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	39
RIWAYAT HIDUP	54

DAFTAR TABEL

1	Tabel 1 Rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh 2020-2024	1
2	Tabel 2 Jumlah WP terdaftar wajib SPT dan jumlah fungsional penyuluh pajak	2
3	Tabel 3 Target penerimaan pajak Kanwil DJP Jakarta Timur	3
4	Tabel 4 Subskala beban kerja mental	9
5	Tabel 5 Penelitian terdahulu	10
6	Tabel 6 Interpretasi skor NASA-TLX	15
7	Tabel 7 KPP di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Timur dan wilayah kerjanya	16
8	Tabel 8 Jenis kelamin fungsional penyuluh pajak	18
9	Tabel 9 Usia fungsional penyuluh pajak	19
10	Tabel 10 Tingkat pendidikan fungsional penyuluh pajak	20
11	Tabel 11 Masa kerja fungsional penyuluh pajak	20
12	Tabel 12 Hasil pembobotan subskala NASA-TLX	21
13	Tabel 13 Hasil pemberian <i>rating</i> subskala NASA-TLX	23
14	Tabel 14 Hasil perhitungan nilai subskala NASA-TLX	24
15	Tabel 15 Hasil perhitungan nilai WWL dan rata-rata WWL	25
16	Tabel 16 Tabulasi silang jenis kelamin dan kategori beban kerja mental	26
17	Tabel 17 Tabulasi silang umur dan kategori beban kerja mental	26
18	Tabel 18 Tabulasi silang tingkat pendidikan dan kategori beban kerja mental	27
19	Tabel 19 Tabulasi silang masa kerja dan kategori beban kerja mental	27
20	Tabel 20 Tabulasi silang unit kerja dan kategori beban kerja mental	28
21	Tabel 21 Tabulasi silang jenis kelamin dan subskala beban kerja tertinggi	29
22	Tabel 22 Tabulasi silang jenis kelamin dan subskala beban kerja tertinggi	29
23	Tabel 23 Tabulasi silang tingkat pendidikan dan subskala beban kerja tertinggi	30
24	Tabel 24 Tabulasi silang masa kerja dan subskala beban kerja tertinggi	30
25	Tabel 25 Tabulasi silang unit kerja dan subskala beban kerja tertinggi	31
26	Tabel 26 Bobot subskala NASA-TLX Bidang P2Humas Kanwil DJP Jakarta Timur	45
27	Tabel 27 Bobot subskala NASA-TLX KPP Pratama Jakarta Matraman	45
28	Tabel 28 Bobot subskala NASA-TLX KPP Pratama Jakarta Jatinegara	45
29	Tabel 29 Bobot subskala NASA-TLX KPP Pratama Jakarta Pulogadung	45
30	Tabel 30 Bobot subskala NASA-TLX KPP Pratama Jakarta Cakung	46
31	Tabel 31 Bobot subskala NASA-TLX KPP Pratama Jakarta Kramat Jati	46
32	Tabel 32 Bobot subskala NASA-TLX KPP Madya Jakarta Timur	46
33	Tabel 33 Bobot subskala NASA-TLX KPP Pratama Jakarta Duren Sawit	46
34	Tabel 34 Bobot subskala NASA-TLX KPP Jakarta Pasar Rebo	46
35	Tabel 35 Bobot subskala NASA-TLX KPP Madya Dua Jakarta Timur	47
36	Tabel 36 <i>Rating</i> subskala NASA-TLX Bidang P2Humas Kanwil DJP Jakarta Timur	48
37	Tabel 37 <i>Rating</i> subskala NASA-TLX KPP Pratama Jakarta Matraman	48
38	Tabel 38 <i>Rating</i> subskala NASA-TLX KPP Pratama Jakarta Jatinegara	48
39	Tabel 39 <i>Rating</i> subskala NASA-TLX KPP Pratama Jakarta Pulogadung	48
40	Tabel 40 <i>Rating</i> subskala NASA-TLX KPP Pratama Jakarta Cakung	49
41	Tabel 41 <i>Rating</i> subskala NASA-TLX KPP Pratama Jakarta Kramat Jati	49
42	Tabel 42 <i>Rating</i> subskala NASA-TLX KPP Madya Jakarta Timur	49
43	Tabel 43 <i>Rating</i> subskala NASA-TLX KPP Pratama Jakarta Duren Sawit	49
44	Tabel 44 <i>Rating</i> subskala NASA-TLX KPP Jakarta Pasar Rebo	49
45	Tabel 45 <i>Rating</i> subskala NASA-TLX KPP Madya Dua Jakarta Timur	50

46	Tabel 46 Nilai NASA-TLX, WWL, <i>Average</i> WWL, dan kategori beban kerja mental Bidang P2HUMAS Kanwil DJP Jakarta Timur	51
47	Tabel 47 Nilai NASA-TLX, WWL, <i>Average</i> WWL, dan kategori beban kerja mental KPP Pratama Jakarta Matraman	51
48	Tabel 48 Nilai NASA-TLX, WWL, <i>Average</i> WWL, dan kategori beban kerja mental KPP Pratama Jakarta Jatinegara	51
49	Tabel 49 Nilai NASA-TLX, WWL, <i>Average</i> WWL, dan kategori beban kerja mental KPP Pratama Jakarta Pulogadung	51
50	Tabel 50 Nilai NASA-TLX, WWL, <i>Average</i> WWL, dan kategori beban kerja mental KPP Pratama Jakarta Cakung	52
51	Tabel 51 Nilai NASA-TLX, WWL, <i>Average</i> WWL, dan kategori beban kerja mental KPP Pratama Jakarta Kramat Jati	52
52	Tabel 52 Nilai NASA-TLX, WWL, <i>Average</i> WWL, dan kategori beban kerja mental KPP Madya Jakarta Timur	52
53	Tabel 53 Nilai NASA-TLX, WWL, <i>Average</i> WWL, dan kategori beban kerja mental KPP Pratama Jakarta Duren Sawit	52
54	Tabel 54 Nilai NASA-TLX, WWL, <i>Average</i> WWL, dan kategori beban kerja mental KPP Madya Jakarta Timur	53
55	Tabel 55 Nilai NASA-TLX, WWL, <i>Average</i> WWL, dan kategori beban kerja mental KPP Pratama Jakarta Duren Sawit	53
56	Tabel 56 Nilai NASA-TLX, WWL, <i>Average</i> WWL, dan kategori beban kerja mental KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo	53
57	Tabel 57 Nilai NASA-TLX, WWL, <i>Average</i> WWL, dan kategori beban kerja mental KPP Madya Dua Jakarta Timur	53

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka pemikiran penelitian	12
---	-------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1	Surat Izin Penelitian	40
2	Kuesioner penelitian	41
3	Bobot subskala NASA-TLX	45
4	Rating subskala NASA-TLX	48
5	Nilai NASA-TLX, WWL, <i>Average</i> WWL, dan kategori beban kerja mental	51

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.