

INTISARI

Dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang semakin kompleks, salah satu pihak yang dianggap lebih mendalam dan memahami tata cara pelaksanaan kewajiban perpajakan yaitu adalah konsultan pajak. Peran konsultan pajak yaitu memfasilitasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dampak yang akan disebabkan dari profesionalisme konsultan pajak ini adalah klien akan semakin loyal dan mau menggunakan jasa konsultan pajak tersebut terus-menerus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran profesionalitas konsultan pajak terhadap kepuasan klien yang memakai jasanya. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan konsultan pajak, observasi (*participant observation*) yaitu peneliti magang di KKP X, dan analisis dokumen. Hasil dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi pada KKP X untuk lebih profesional lagi dalam bekerja, sebaiknya *partner* lebih memantau dan mereview hasil pekerjaan mereka dengan lebih teliti. Kekompakan dan kerjasama *team* juga harus ditingkatkan.

Kata Kunci: Profesionalisme, Konsultan Pajak, Kepuasan Klien

ABSTRACT

In fulfilling increasingly complex obligations, one of the parties discussing and investigating how to carry out obligations is a tax consultant. The role of the tax consultant is the tax needed in the right time. The impact that will emerge from the professionalism of this tax consultant is loyalty and will use the services of a tax consultant continuously. This study aims to find out how the professionalism of tax consultants on the satisfaction of customers who use their services. The researcher used the technique of collecting data through interviews with tax consultants, participant observation, namely the internship researcher at KKP X, and document analysis. The results of this study are to provide recommendations to the CTF X to be more professional in their work, to partner more and more of their work more thoroughly. Team cohesiveness and cooperation must also be improved.

Keywords: Professionalism, Tax Consultants, Client Satisfaction

