

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak pada kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tegal. penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer yaitu berupa kuesioner. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan *tecnic accidental sampling*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 26.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif kepada kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kota Tegal. Sedangkan hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak berpengaruh secara signifikan kepada kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kota Tegal.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan, kompetensi pegawai pajak, kepuasan wajib pajak.

## **ABSTRACT**

*This study was conducted to determine the effect of electronic service quality system taxation and tax employee competency on satisfaction of individual taxpayers at the Tegal City Tax Service Office. This research is a quantitative study using primary data sources in the form of questionnaires. Data collection methods in this study used a technical accidental sampling. The sample used in this study was 100 respondents. Data analysis techniques used multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 26.*

*The results of this study indicate that the service quality of the electronic taxation system and the competence of tax employees have a positive effect on satisfaction of individual taxpayers in Tegal. While the results of the study simultaneously showed that the quality of electronic tax system services and tax employee competencies significantly influence the satisfaction of individual taxpayers in Tegal City.*

**Keywords:** *service quality of electronic taxation systems, tax employee*

*competencies, taxpayer satisfaction*