

PROSES BISNIS SEKSI PENGAWASAN DAN KONSULTASI I DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PENANAMAN MODAL ASING

Agus Bandiyono

Politeknik Keuangan Negara STAN Jakarta

ABSTRACT

This study aims to analyze what is the business process Section Supervision and Consultation I in the Office of Tax Service Foreign Investment Two and the problems or obstacles encountered in carrying out duties and authority in the business process. The method I use in this paper using qualitative writing method using literature study approach and field study. The results of this study indicate that there are three tasks from the section of Supervision and Consultation I namely (1) the process of completion of taxpayer application; (2) Proposed revision of tax assessment; and (3) Technical guidance and consultation of taxation to Taxpayer. The main problem / constraint faced by the Supervision and Consultation section I is the lack of human resources. This results in reduced effectiveness and efficiency of the Supervision and Consultation Section I and ultimately will also affect the Main Performance Index (IKU). In addition, it also affects the improper application of SOPs.

Keywords: fiscal administration, public policy, business process, administration science

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apa saja yang menjadi proses bisnis Seksi Pengawasan dan Konsultasi I di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua serta masalah-masalah ataupun kendala yang dihadapi dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya dalam proses bisnis tersebut. Metode yang penulis gunakan dalam tulisan ini dengan menggunakan metode penulisan kualitatif menggunakan pendekatan studi literatur dan studi lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga tugas dari seksi Pengawasan dan Konsultasi I yaitu (1) Proses penyelesaian permohonan wajib pajak; (2) Usulan pembetulan ketetapan Pajak; dan (3) Bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak. Permasalahan / kendala utama yang dihadapi seksi Pengawasan dan Konsultasi I adalah kekurangan sumber daya manusia. Hal tersebut menyebabkan berkurangnya efektivitas dan efisiensi dari Seksi Pengawasan dan Konsultasi I dan akhirnya juga akan berpengaruh terhadap Indeks Kinerja Utama (IKU). Selain itu, hal tersebut juga berpengaruh pada penerapan SOP yang tidak tepat.

Kata kunci : administrasi fiskal, kebijakan publik, proses bisnis, ilmu administrasi

PENDAHULUAN

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan salah satu unit kerja vertikal yang berada di bawah Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada Wajib Pajak di dalam lingkup wilayah Direktorat Jenderal Pajak. Dalam memberikan pelayanan, Kantor Pelayanan Pajak dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan nilai-nilai Kementerian Keuangan yaitu integritas, profesionalisme, sinergi, pelayanan, dan kesempurnaan. Pada penelitian ini, penulis akan fokus pada dua nilai saja yaitu nilai profesionalisme dan nilai pelayanan. Nilai “Profesionalisme” berarti bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan

penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi. Nilai “Pelayanan” meliputi upaya memberikan layanan untuk memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, dan aman.

Setiap seksi di Kantor Pelayanan Pajak memiliki proses bisnis yang berbeda, termasuk di bagian Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Proses bisnis ini merupakan ujung tombak utama kaitannya dengan tugas dan wewenang di setiap seksi Kantor Pelayanan Pajak yang dibentuk. Dalam memenuhi proses bisnis tersebut, Seksi Pengawasan dan Konsultasi dituntut untuk melaksanakan tugas dan wewenangnya dengan memberikan layanan prima dan profesional kepada masyarakat, meskipun dalam kenyataan-

nya selalu ada masalah atau kendala yang dihadapi.

Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua merupakan bagian dari kompleks perkantoran untuk Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus yang di dalamnya terdapat Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing, Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing, serta Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa.

Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua menyediakan berbagai fasilitas pelayanan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Untuk pelaporan dalam rangka meningkatkan pelayanan pemenuhan kewajiban perpajakan, teknologi informasi terkini diterapkan seperti *online payment* untuk pembayaran pajak dan e-SPT/e-filling untuk pelaporan pajak.

Untuk menunjang kelancaran operasi Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua diterapkan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak yang berbasis komputer dan secara otomatis memproses hampir semua kegiatan yang dilaksanakan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak juga menerapkan konsep *case management system* dan *workflow system* yang mengontrol setiap proses kegiatan setiap permasalahan mudah dideteksi dan dicarikan pemecahannya.

Visi Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua yaitu menjadi institusi pemerintahan yang menyelenggarakan Sistem Administrasi Perpajakan Modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi. Sementara misi Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua yaitu untuk menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan APBN melalui sistem administrasi perpajakan yang efisien dan efektif.

Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, berikut struktur organisasi dari Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua.

Ada 16 layanan unggulan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua, yaitu:

- a. Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN);
- b. Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP);
- c. Keberatan Penetapan PPh dan PPN;
- d. Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh Pasal 22 Impor;
- e. Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh Pasal 23;
- f. Surat Keterangan Bebas (SKB) PPN atas Barang Kena Pajak (BKP) Tertentu;
- g. Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi;
- h. Pengurangan atau Pembatalan Ketetapan Pajak yang Tidak Benar;
- i. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
- j. Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP);
- k. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB);
- l. Pendaftaran Obyek Pajak Baru dengan Penelitian Kantor;
- m. Mutasi Obyek dan Subyek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB);
- n. Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh atas Bunga dan Tabungan serta Diskonto SBI Dana Pensiun;
- o. Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan;
- p. Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Lupiyoadi (2006), menyatakan bahwa “proses merupakan gabungan semua aktivitas umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, aktivitas dan hal-hal rutin, dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen”. Maka Seluruh aktifitas kerja adalah proses, proses melibatkan prosedur, tugas, jadwal, mekanisme, aktifitas dan rutinitas dengan jasa yang disalurkan ke pelanggan. Pentingnya elemen ini khususnya dalam bisnis jasa disebabkan oleh persediaan jasa yang tidak dapat disimpan. Sementara bisnis, yang secara etimologi berarti keadaan dimana seseorang atau sekelompok orang sibuk melakukan pekerjaan yang menghasilkan keuntungan. Kata “bisnis” sendiri memiliki tiga penggunaan, tergantung skupnya,

penggunaan singular kata bisnis dapat merujuk pada badan usaha, yaitu kesatuan yuridis (hukum), teknis, dan ekonomis yang bertujuan mencari laba atau keuntungan. Meskipun demikian, definisi “bisnis” yang tepat masih menjadi bahan perdebatan hingga saat ini.

Proses bisnis memiliki beragam definisi yang dikemukakan oleh para ahli manajemen. Keberagaman definisi oleh para ahli ini pada dasarnya memiliki motif dan tujuan yang sama, yaitu untuk memberi gambaran dan penjelasan tentang proses bisnis agar lebih mudah untuk dipahami. Thomas Davenport dalam bukunya yang berjudul *Process Innovation: Reengineering work through information technology* mendefinisikan proses bisnis sebagai: “aktivitas yang terukur dan terstruktur untuk memproduksi output tertentu untuk kalangan pelanggan tertentu. Terdapat di dalamnya penekanan yang kuat pada ‘bagaimana’ pekerjaan itu dijalankan di suatu organisasi tidak seperti fokus dari produk yang berfokus pada aspek ‘apa’. Suatu proses oleh karenanya merupakan urutan spesifik dari aktivitas kerja lintas waktu dan ruang, dengan suatu awalan dan akhiran, dan secara jelas mendefinisikan input dan output”. Sedangkan Hammer dan Champy’s dalam bukunya yang berjudul *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution* mendefinisikan proses sebagai: “kumpulan aktivitas yang membutuhkan satu atau lebih inputan dan menghasilkan output yang bermanfaat atau bernilai bagi pelanggan”. Selain itu, menurut Rummler dan Brache dalam Siegel (2008), proses bisnis adalah sekumpulan kegiatan dalam bisnis untuk menghasilkan produk dan jasa.

Dalam sebuah proses bisnis, harus mempunyai tujuan yang jelas, adanya masukan, adanya keluaran, menggunakan resource, mempunyai sejumlah kegiatan yang dalam beberapa tahapan, dapat mempengaruhi lebih dari satu unit dalam organisasi, dan dapat menciptakan nilai atau value bagi konsumen (Sparx System, 2004). Menurut Weske (2007) sebuah proses bisnis terdiri dari serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam koordinasi di lingkungan bisnis dan teknis. Sangkaian kegiatan ini bersama-sama mewujudkan strategi bisnis. Suatu proses bisnis

biasanya diberlakukan dalam suatu organisasi, tapi dapat juga saling berinteraksi dengan proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi lain. Jadi, proses bisnis adalah serangkaian instrumen untuk mengorganisir suatu kegiatan dan untuk meningkatkan pemahaman atas keterkaitan suatu kegiatan, dan dapat disimpulkan bahwa dalam proses bisnis terdapat unsur-unsur seperti serangkaian aktivitas, terukur dan terstruktur, dan menghasilkan output yang bermanfaat

Proses bisnis memiliki beragam definisi yang dikemukakan oleh para ahli manajemen. Keberagaman pendefinisian para ahli ini pada dasarnya memiliki motif dan tujuan yang sama, yaitu untuk memberi gambaran dan penjelasan tentang proses bisnis agar lebih mudah untuk dipahami. Davenport dalam bukunya yang berjudul *Process Innovation: Reengineering work through information technology* mendefinisikan proses bisnis sebagai aktivitas yang terukur dan terstruktur untuk memproduksi output tertentu untuk kalangan pelanggan tertentu. Terdapat di dalamnya penekanan yang kuat pada “bagaimana” pekerjaan itu dijalankan di suatu organisasi, tidak seperti fokus dari produk yang berfokus pada aspek “apa”. Suatu proses oleh karenanya merupakan urutan spesifik dari aktivitas kerja lintas waktu dan ruang, dengan suatu awalan dan akhiran, dan secara jelas mendefinisikan input dan output.

Hammer dan Champy’s dalam bukunya yang berjudul *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution* mendefinisikan proses sebagai kumpulan aktivitas yang membutuhkan satu atau lebih inputan dan menghasilkan output yang bermanfaat/bernilai bagi pelanggan.

Seksi Pengawasan dan Konsultasi merupakan salah satu bagian yang ada di dalam Kantor Pelayanan Pajak. Seksi Pengawasan dan Konsultasi ini terbagi menjadi empat bagian, yaitu Seksi Pengawasan Dan Konsultasi 1 sampai dengan Seksi Pengawasan dan Konsultasi 4. Pembagian tugas dan wewenangnya tercantum pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

KPP Penanaman Modal Asing 2 merupakan bagian dari KPP Khusus. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014, dijelaskan bahwa Seksi Waskon Pengawasan dan Konsultasi 1 di KPP Madya, KPP Besar, dan KPP Khusus mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak. Berbeda dengan Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 di KPP Pratama mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak, serta usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

Penjelasan diatas merupakan kegiatan/ bisnis secara umum yang terdapat pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 berdasarkan jenis KPP yang membawahi Seksi ini. Proses bisnis dari Seksi Waskon 1 diatur dan dijelaskan lebih rinci dalam *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk masing-masing kegiatan yang dilaksanakan oleh Seksi Waskon 1.

METODE

Metode yang penulis gunakan dalam tulisan ini dengan menggunakan metode penulisan kualitatif menggunakan pendekatan studi literatur dan studi lapangan. Pendekatan studi literatur nantinya menghasilkan data sekunder, sedangkan pendekatan studi lapangan menghasilkan data primer. Data primer penulis dapatkan dari data-data yang dikumpulkan langsung dari narasumber. Sedangkan data sekunder diambil dari tulisan-tulisan atau referensi berkenaan dengan penulisan karya tulis berupa dokumen-dokumen, literatur, dan buku ajar.

Pendekatan studi lapangan dilakukan dengan kunjungan langsung penulis ke lapangan dan pengumpulan data yang sesuai dengan topik yang penulis angkat dalam karya tulis ini terkait permasalahan yang akan dibahas. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah Teknik Triangulasi yaitu gabungan dari pengamatan langsung (observasi), dokumentasi, dan wawancara ke berbagai narasumber.

Data primer merupakan data penunjang untuk lebih jelas menggambarkan data sekunder. Data primer diperoleh melalui metode wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan meminta penjelasan, keterangan-keterangan, dan informasi secara langsung kepada pihak-pihak yang bersangkutan. Dalam pengolahan data penulis menguraikan gambaran yang diperoleh dan menghubungkan satu sama lain untuk mendapatkan suatu kesimpulan yang bersifat umum. Pengolahan data ini menggunakan metode triangulasi yang bertujuan mendapatkan hasil yang bersifat deskriptif analitis. Analisis data dengan pendekatan kualitatif diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai proses bisnis yang ada pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi I di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Bisnis Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 di KPP Penanaman Modal Asing 2

Tugas dari Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 57 ayat (6) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014, merupakan pemaparan dari kegiatan/bisnis yang terdapat pada Seksi Waskon 1 KPP Penanaman Modal Asing 2. Tugas dari Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 tersebut antara lain :

- a) Proses penyelesaian permohonan wajib pajak
Dalam suatu penyelesaian permohonan Wajib Pajak, Seksi Pengawasan dan Konsultasi ber-tugas melakukan analisis resiko, antara lain apakah Wajib Pajak sudah melaporkan SPT tepat waktu dalam tiga bulan terakhir, apakah Wajib Pajak tersebut tidak memiliki utang pajak, serta memastikan nomor tanda terima penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan yang telah disampaikan oleh Wajib Pajak.
- b) Usulan pembetulan ketetapan pajak
Seksi pengawasan dan konsultasi juga bertugas melakukan penelitian dalam rangka pembetulan ketetapan pajak. Penelitian yang dilakukan Seksi Pengawasan dan Konsultasi tersebut antara lain meneliti kebenaran penulisan dan penghitungan pajak yang dilaporkan

Wajib Pajak, mencocokkan jumlah kredit pajak dalam induk SPT dengan jumlah kredit pajak dalam lampiran SPT, meneliti bukti potong yang dilampirkan Wajib Pajak, meneliti kebenaran pembayaran pajak yang telah dilakukan oleh Wajib Pajak, dan sebagainya.

c) bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak

Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 juga bertugas memberikan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak. Ada dua cara yang bisa dilakukan Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 dalam melaksanakan tugas ini. Pertama, pihak Wajib Pajak-lah yang datang menemui Seksi Pengawasan dan Konsultasi sehingga bimbingan dan konsultasi dilaksanakan di Kantor KPP PMA 2. Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 memiliki sebuah Help Desk pada ruang TPT di lantai 1 yang digunakan untuk melayani Wajib Pajak yang ingin berkonsultasi. Dan yang kedua, Seksi Pengawasan dan Konsultasi-lah yang datang ke tempat tinggal atau tempat usaha Wajib Pajak untuk melakukan bimbingan.

Manurung (2016) selaku Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 KPP Penanaman Modal Asing 2 menyatakan, “Kegiatan atau bisnis yang dilaksanakan di Seksi ini cukup banyak, kira-kira ada sembilan, contohnya pembetulan Surat Ketetapan Pajak, penyelesaian permohonan Wajib Pajak, kemudian memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak. Untuk konsultasi sebenarnya sudah tersedia TPT, tetapi karena banyaknya permohonan Wajib Pajak tentang pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak yang bisa mencapai 950 permohonan dalam satu bulan, akhirnya pegawai yang berada di TPT lebih sering mengerjakan permohonan ini dan akhirnya TPT lebih sering kosong. Jadi, jika ada Wajib Pajak yang ingin konsultasi, biasanya dari pelayanan akan mengarahkan ke Seksi ini.”

Seiring dengan pernyataan tersebut, Bapak Tunggul menerangkan prosedur pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Dalam prosedur ini, Seksi Pengawasan dan Konsultasi memiliki andil yang sangat

besar karena hampir seluruh prosedur dilaksanakan oleh Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Bagian prosedur yang dilaksanakan Seksi pengawasan dan konsultasi antara lain:

- a) Kepala seksi Pengawasan dan Konsultasi menerima SPT lebih bayar dari Seksi Pelayanan dan menugaskan Account Representative untuk melakukan analisis risiko dan penelitian
- b) Account Representative melakukan analisis risiko, penelitian dan menyusun hasilnya.
- c) Hasil analisis risiko dan penelitian tersebut disampaikan kepada kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi
- d) Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi meneliti dan memaraf hasil analisis risiko dan penelitian. Kemudian, Kepala Seksi Pengawasan dan konsultasi meneruskan ke Kepala Kantor.

Apabila surat permohonan yang dibuat oleh Wajib Pajak memenuhi persyaratan yang dibutuhkan dalam analisis risiko serta penelitian, maka KPP PMA 2 akan mengeluarkan surat pengembalian pendahuluan pembayaran pajak. Sebaliknya apabila surat permohonan yang dibuat oleh Wajib Pajak tidak memenuhi persyaratan, maka KPP PMA 2 akan menerbitkan surat penolakan pengembalian pendahuluan pembayaran pajak. Bahkan apabila ditemukan adanya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan Wajib Pajak, Seksi Pengawasan dan Konsultasi bisa membuat nota dinas usulan pemeriksaan yang kemudian disampaikan kepada Seksi Pemeriksaan.

Analisa Masalah pada Proses Bisnis Seksi Pengawasan dan Konsultasi I di KPP Penanaman Modal Asing 2

Terdapat satu masalah utama yang dapat mempengaruhi kinerja dari Seksi Waskon 1 KPP Penanaman Modal Asing 2, yaitu kurangnya jumlah pegawai untuk dialokasikan kedalam tugas-tugas yang ada. Akibat dari masalah utama ini, maka akan timbul masalah lain, seperti pemberian konsultasi kepada Wajib Pajak yang seharusnya dapat dilakukan di TPT namun diarahkan menuju ruangan Seksi Waskon 1, maka akan

terdapat ketidaksesuaian pada salah satu bagian dalam *SOP* yang berkaitan dengan tugas ini. Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Waskon 1, diketahui bahwa jumlah permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak di KPP PMA 2 dapat mencapai 950 permohonan dalam satu bulan, tentu hal ini akan menimbulkan ketimpangan antara jumlah pekerjaan dengan jumlah pegawai yang tersedia. Namun, penyelesaian permasalahan mengenai kurangnya jumlah pegawai ini memang tidak dapat segera dilaksanakan karena pada dasarnya, jumlah pegawai yang ada pada Direktorat Jenderal Pajak bisa dikatakan jauh dari memadai.

Keterbatasan jumlah pegawai ini akan mempengaruhi efektivitas dan efisiensi dari Seksi Waskon 1 dan akhirnya juga akan berpengaruh terhadap Indeks Kinerja Utama (IKU) dari Seksi ini, dimana IKU merupakan indikator untuk mengukur kinerja, kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dan keberhasilan dalam pencapaian sasaran strategis suatu kelompok/organisasi, khususnya dalam pembahasan ini, Seksi Waskon 1 KPP Penanaman Modal Asing 2.

SIMPULAN

Terdapat tiga tugas dari seksi Pengawasan dan Konsultasi I yaitu (1) Proses penyelesaian permohonan wajib pajak; (2) Usulan pembetulan ketetapan Pajak; dan (3) Bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak. Permasalahan / kendala utama yang dihadapi seksi Pengawasan dan Konsultasi I adalah kekurangan sumber daya manusia. Hal tersebut menyebabkan berkurangnya efektivitas dan efisiensi dari Seksi Pengawasan dan Konsultasi I dan akhirnya juga akan berpengaruh terhadap Indeks Kinerja Utama (IKU). Selain itu, hal tersebut juga berpengaruh pada penerapan *SOP* yang tidak tepat.

REFERENSI

- Sub Bagian Umum. 2013. Buku Agenda: *Profil Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua*. Jakarta: Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.
- Br. Rajagukguk, Herlina. 2011. *Pengertian Bisnis Menurut Para Ahli*. <http://herlina-br.blogspot.co.id/2011/10/pengertian-bisnis-menurut-para-ahli.html>. Diakses pada 10 Januari 2016.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2014. *KPP Penanaman Modal Asing Dua*. <http://www.pajak.go.id/content/kpp-penanaman-modal-asing-dua-0>. Diakses pada tanggal 10 Januari 2016
- Heru. 2015. *Bisnis Proses Model Notation*. akh3ru.blogspot.co.id/2015/12/bisnis-proses-dalam-archimate-bagian-i.html. Diakses pada 10 Januari 2016.
- Kurniawan, Aris. *Pengertian Proses Bisnis Menurut Para Ahli Beserta Karakteristik, Tipe dan Contohnya*. <http://www.gurupendidikan.com/pengertian-proses-bisnis-menurut-para-ahli-beserta-karakteristik-tipe-dan-contohnya/>. Diakses 27 Desember 2016)
- Purnama, Andi. 2016. *Proses*. andriapurnama.com/proses. Diakses pada 10 Januari 2016.
- Subekti, Wibowo. *Pengertian Proses Bisnis (Business Process)*. <http://www.wibowoajak.com/2015/06/pengertian-proses-bisnis-business.html> (diakses 27 Desember 2016).