

DISERTASI

***PARADOKS PAJAK: STRATEGI KEBIJAKAN
MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK DI KOTA
PEKANBARU***

***THE TAX PARADOX: POLICY STRATEGIES TO INCREASE
TAX REVENUE IN PEKANBARU CITY***

Disusun Oleh :

NAMA : ZULHELMI ARIFIN

NOMOR POKOK : 215002100

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA

Disertasi diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelarDoktor

Terapan Administrasi Pembangunan Negara (Dr.Tr)



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PROGRAM DOKTOR TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
2024**

**PARADOKS PAJAK: STRATEGI KEBIJAKAN
MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK DI KOTA
PEKANBARU**

**THE TAX PARADOX: POLICY STRATEGIES TO INCREASE
TAX REVENUE IN PEKANBARU CITY**

Disusun Oleh :

NAMA : ZULHELMI ARIFIN

NOMOR POKOK : 215002100

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA

Disertasi diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelarDoktor
Terapan Administrasi Pembangunan Negara (Dr.Tr)



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PROGRAM DOKTOR TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN DISERTASI

Nama : Zulhelmi Arifin
NPM : 2150021001
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Judul Disertasi : Paradoks Pajak: Strategi Kebijakan Meningkatkan Pendapatan
(Bahasa Indonesia) Pajak Di Kota Pekanbaru
Judul Disertasi : *The Tax Paradox: Policy Strategies to Increase Tax Revenue in*
(Bahasa Inggris) *Pekanbaru City*

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan Tim Promotor Disertasi

Promotor



(Prof. Amir Imbaruddin, MDA, Ph.D)

Ko-Promotor 1



(Dr. Tri Widodo Wahyu Utomo, SH, MA)

Ko-Promotor 2



(Prof. Dr. R. Luki Karunia, SE.Ak.MA.CA.CACP)

LEMBAR PENGESAHAN DISERTASI

Nama : Zulhelmi Arifin
NPM : 2150021001
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Judul Disertasi : Paradoks Pajak: Strategi Kebijakan Meningkatkan
(Bahasa Indonesia) : Pendapatan Pajak Di Kota Pekanbaru
Judul Disertasi : *The Tax Paradox: Policy Strategies to Increase Tax*
(Bahasa Inggris) : *Revenue in Pekanbaru City*

Telah mempertahankan Disertasi di hadapan penguji Disertasi
Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Program Doktor Terapan
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA, pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 14 Juni 2024
Pukul : 09.00 s.d. 11.00 WIB

DINYATAKAN LULUS

PENGUJI DISERTASI :

Ketua Sidang : Prof. Dr. Nurliah Nurdin, M.A.
Sekretaris : Dr. Mala Sodang Silitonga, M.A.
Anggota 1 : Dr. Neneng Sri Rahayu, M.Si.
Anggota 2 : Dr. Hendriwan, M.Si.
Promotor : Prof. Amir Imbaruddin, MDA, Ph.D
Ko-Promotor 1 : Dr. Twi Widodo Wahyu Utomo, S.H., M.A.
Ko-Promotor 2 : Prof. Dr. R. Luki Karunia. SE.AK., M.A., CA., CACP



[Handwritten signatures of the examiners and promoters, including names like Nurliah, Mala, Neneng, Hendriwan, Amir, Twi, and Luki.]

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zulhelmi Arifin

NPM : 2150021001

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Disertasi yang telah saya buat ini dengan judul **Paradoks Pajak: Strategi Kebijakan Meningkatkan Pendapatan Pajak di Kota Pekanbaru** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Disertasi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 14 Juni 2024

Penulis



(Zulhelmi Arifin)

KATA PENGANTAR

Proses penyusunan Disertasi ini tidaklah mudah dan penuh lika-liku tantangan dan perjuangan. Namun, dengan dukungan berbagai pihak, saya dapat melalui setiap tahapannya dengan baik. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi besar dalam penyusunan Disertasi ini.

Pertama kepada Almarhumah Hj. T. Sumiati dan Almarhum H. Arifin DS., kedua orang tua saya, yang selalu menjadi sumber inspirasi, sumber kekuatan. Papa dan ibu terima kasih atas do'a, cinta dan dukungan tiada henti, walaupun engkau telah tiada.

Kepada pasangan hidupku, Mega Indah Novelia, dan anak-anak tercinta, terima kasih atas dorongan dan motivasi kalian semua kepada Ayah dan terima kasih atas pengertian dan kesabarannya, dan kalianlah alasan dan motivasi terbesar Ayah untuk terus berjuang dan memberikan yang terbaik.

Dan dengan rasa syukur, saya juga mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, M.A., selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
2. Dr. Mala Sodang Silitonga, M.A., selaku Wakil Direktur I Bidang Akademik Politeknik STIA LAN Jakarta.
3. Dr. Neneng Sri Rahayu, M.Si., selaku Wakil Direktur II Bidang Umum Politeknik STIA LAN Jakarta.
4. Dr. Edy Sutrisno, M.Si., selaku Wakil Direktur III Bidang Kemahasiswaan Politeknik STIA LAN Jakarta.
5. Prof. Amir Imbaruddin, MDA, Ph.D., selaku ketua promotor, Dr. Twi Widodo Wahyu Utomo, S.H., M.A., dan Prof. Dr. R. Luki Karunia. SE.AK.,

M.A., CA., CACP., selaku ko-promotor yang telah mengarahkan dan membimbing Peneliti dalam penyelesaian penulisan disertasi ini.

6. Dosen-dosen pada Program Studi Ilmu Administrasi Pembangunan Negara Politeknik STIA LAN Jakarta, atas ilmu yang telah diberikan kepada Peneliti selama ini.
7. Dr. Hendriwan, M.Si., selaku Direktur Pendapatan Daerah di Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
8. Staf administrasi Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah banyak membantu Peneliti selama belajar dan proses akademik.
9. Rekan-rekan mahasiswa di Program Doktor Administrasi Pembangunan Negara Politeknik STIA LAN Jakarta, atas segala dukungan, semangat, kebersamaan dan kekeluargaan yang sangat erat dan membanggakan. Semoga kesuksesan menyertai langkah kita semua.

Akhir kata, Peneliti berterima kasih dan memohon maaf pada semua pihak yang telah berkontribusi secara langsung maupun tidak langsung dan tidak Peneliti sebutkan dalam halaman ucapan terima kasih ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan bapak ibu semua dan semoga disertasi ini bermanfaat untuk kemajuan Kota Pekanbaru.

Jakarta, Juli 2024

Zulhelmi Arifin

ABSTRAK

Optimalisasi pajak daerah di Kota Pekanbaru memiliki peran krusial dalam mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan dengan menyediakan sumber pendapatan yang diperlukan untuk membiayai program-program pembangunan. Namun, terdapat permasalahan utama yang dihadapi pemerintah daerah yaitu paradoks pajak, dimana ketika tarif pajak meningkat menyebabkan penurunan penerimaan pajak, sehingga realisasi penerimaan pajak daerah tidak optimal. Maka, tujuan disertasi ini adalah untuk menganalisis hubungan antara paradoks pajak dengan potensi pendapatan pajak, serta menganalisis peran kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, akademisi, dan media dalam meningkatkan proses pengumpulan pajak di Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi dengan informan kunci. Analisis dilakukan menggunakan teknik deskriptif, korelasi, forecasting dan triangulasi untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan. Hasil penelitian ini terbagi atas 4 (empat) temuan yaitu (1) realisasi penerimaan pajak daerah Kota Pekanbaru belum optimal akibat peningkatan tarif pajak yang menurunkan pendapatan dan meningkatkan penghindaran pajak, (2) analisis *Cross Sector Collaboration* (CSC) menunjukkan bahwa kolaborasi antara aktor penta helix masih rendah dan terpusat pada Bapenda, meskipun ada upaya untuk meningkatkan kerja sama, (3) analisis *Kurva Laffer* mengidentifikasi tarif optimal untuk beberapa pajak, namun tantangan dalam menentukan tarif, menerapkan insentif, dan memanfaatkan ICT masih ada, (4) model CSC dapat menjadi strategi potensial untuk meningkatkan pendapatan pajak dengan melibatkan berbagai aktor secara efektif dan berkelanjutan.

Untuk mendukung optimalisasi pendapatan pajak di Kota Pekanbaru dan mengatasi permasalahan yang ada, perlu dijabarkan saran implementatif bagi aktor kolaborasi penta helix, yaitu: (1) penting untuk memahami bahwa pendapatan pajak harus digunakan untuk kesejahteraan masyarakat dan pembangunan layanan publik, bukan hanya untuk fasilitas pemerintah saja. Pemerintah perlu mengembangkan skema yang akurat untuk menghitung potensi pajak daerah guna meningkatkan pendapatan pajak, (2) kolaborasi akan lebih mudah jika kepentingannya sama. Pemerintah menginginkan pendapatan pajak tinggi untuk mendanai layanan publik, mendanai pembangunan dan peningkatan layanan publik. sementara masyarakat dan wajib pajak menginginkan tarif pajak yang rendah dan wajar agar aktivitas ekonomi tetap kondusif tanpa beban tarif yang terlalu tinggi, (3) aktor Pemerintah kota Pekanbaru sebaiknya mengambil strategi paradoks pajak dan model kolaborasi *Cross Sector Collaboration*, seperti BPHTB yang sudah berhasil, (4) Model kolaborasi lintas sektoral harus diimplementasikan dengan evaluasi rutin pertriwulan, melibatkan sinergi

pemerintah, swasta, masyarakat, akademisi, dan media dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan penggunaan teknologi berbasis ICT yang inovatif.

Kata Kunci: Pajak, paradoks pajak, cross sector collaboration, optimalisasi pajak daerah

ABSTRACT

Optimization of local taxes in Pekanbaru City has a crucial role in supporting sustainable regional development by providing the necessary sources of revenue to finance development programs. However, there is a major problem faced by the local government, namely the tax paradox, where when tax rates increase it causes a decrease in tax revenue, so that the realization of local tax revenue is not optimal. Therefore, the purpose of this dissertation is to analyze the relationship between tax paradox and potential tax revenue, as well as to analyze the role of collaboration between government, society, academics, and the media in improving the tax collection process in Pekanbaru City. This study uses an exploratory qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews and observations with key informants. The analysis was carried out using descriptive, correlation, forecasting and triangulation techniques to ensure the validity and reliability of the findings. The results of this study are divided into 4 (four) findings, namely (1) the realization of regional tax revenue in Pekanbaru City is not optimal due to the increase in tax rates which reduce income and increase tax avoidance, (2) Cross Sector Collaboration (CSC) analysis shows that collaboration between penta helix actors is still low and centered on Bapenda, although there are efforts to improve cooperation, (3) Laffer Curve analysis identifies optimal rates for several taxes, but challenges in determining rates, implementing incentives, and utilizing ICT still exist, (4) the CSC model can be a potential strategy to increase tax revenue by involving various actors effectively and sustainably.

To support the optimization of tax revenue in Pekanbaru City and overcome existing problems, it is necessary to outline implementative suggestions for penta helix collaboration actors, namely: (1) it is important to understand that tax revenue must be used for community welfare and public service development, not only for government facilities. The government needs to develop an accurate scheme to calculate the potential for regional taxes to increase tax revenue, (2) collaboration will be easier if the interests are the same. The government wants high tax revenue to fund public services, fund development and improvement of public services. While the community and taxpayers want low and reasonable tax rates so that economic activity remains conducive without excessively high tariff burdens, (3) Pekanbaru City Government actors should adopt a tax paradox strategy and a Cross Sector Collaboration model, such as the successful BPHTB, (4) The cross-sectoral collaboration model must be implemented with routine quarterly evaluations, involving synergy between the government, private sector, community, academics and media with the principles of transparency, accountability and the use of innovative ICT-based technology.

Keywords: *Tax, tax paradox, cross sector collaboration, regional tax optimization*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	29
C. Rumusan Permasalahan.....	29
D. Tujuan Penelitian.....	30
E. Batas Masalah.....	30
F. Manfaat Penelitian.....	31
1. Manfaat Teoritis.....	31
2. Manfaat Praktis.....	31
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	33
A. Penelitian Terdahulu.....	33
B. Tinjauan Literatur	47
1. Teori Kebijakan Publik.....	47
2. Teori Strategi Kebijakan Publik	52
3. Teori Perpajakan	55
4. Teori Pajak Daerah	57

5. Teori Paradoks Pajak	63
6. Teori Kurva Laffer.....	67
7. Teori <i>Forecasting</i> (Peramalan).....	71
8. Kolaborasi Dalam Teori Administrasi Publik	75
9. Teori Penta Helix	79
10. Kompilasi <i>Collaborative Governance</i> Menurut Para Ahli.....	81
11. Teori Cross-Sector Collaboration.....	87
C. Konsep Operasional	96
D. Model/Kerangka Berpikir.....	97
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	101
A. Metode Penelitian.....	101
B. Teknik Pengumpulan Data	102
C. Penentuan Informan dan Sumber Data.....	104
D. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	108
E. Prosedur Validasi Data	112
F. Instrumen Penelitian.....	113
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	115
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	115
1. Gambaran Perekonomian Kota Pekanbaru	115
2. Gambaran Umum Pajak Daerah Kota Pekanbaru	118
a. Potensi Pajak Daerah di Kota Pekanbaru.....	118
b. Unsur Pemerintah dan Non-Pemerintah yang terlibat dalam Pengelolaan Pajak Daerah Kota Pekanbaru	121
B. Hasil Penelitian dan Analisis	124
1. Karakteristik Informan.....	125
2. Pembahasan Penelitian	127
a. Kondisi Eksisting Pajak Daerah dan Paradoks Pajak di Kota Pekanbaru.....	127
1) Kondisi awal (<i>Initial Conditions</i>)	128

b. Pola Kolaborasi dan Keterlibatan Para-Aktor Berbasis Cross Sector Collaboration dalam Strategi Paradoks Pajak Daerah di Kota Pekanbaru.....	148
1) Komponen Proses (<i>Process Components</i>).....	153
2) Struktur dan Tata Kelola (<i>Structure and Governance</i>).....	163
3) Kontingensi dan Kendala (<i>Contingencies and Constraints</i>).....	167
4) Hasil dan Akuntabilitas (<i>Outcomes and Accountabilities</i>).....	171
c. Paradoks Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Pendapatan Pajak di Kota Pekanbaru, Serta Implikasinya Pada Efektivitas Pengumpulan Pajak Daerah	181
1) Paradoks Pajak BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan).....	185
2) Paradoks Pajak Reklame.....	190
3) Paradoks Pajak PBB	192
4) Paradoks Pajak Hiburan.....	194
5) Implikasi dari Paradoks Pajak.....	196
d. Model Kolaborasi Paradoks Pajak Yang Potensial Yang Dapat di Implementasikan untuk Meningkatkan Pendapatan Pajak Daerah di Kota Pekanbaru.....	199
1) Model Kolaborasi Yang Potensial Untuk Meningkatkan Pendapatan Pajak Daerah	201
2) Rekomendasi Peningkatan Pendapatan Pajak Daerah di Kota Pekanbaru berbasis <i>Cross Sector Collaboration</i>	209
3) Strategi Kebijakan Paradoks Pajak Untuk Meningkatkan Pendapatan Pajak Di Kota Pekanbaru	212
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	218
A. Simpulan.....	218
B. Saran	223
DAFTAR PUSTAKA	230

LAMPIRAN 1: Depth Interview Guide (Pedoman Wawancara Secara Mendalam)	237
LAMPIRAN 2: Kompilasi Jurnal Inklusi Sebanyak 71 Artikel (<i>Systematic Literature Review</i>)	245
LAMPIRAN 3: Hasil Wawancara	253
LAMPIRAN 4: Analisis Transformasi Data Wawancara Menjadi Data Kuantitatif.....	257
LAMPIRAN 5: Analisis Forecasting Model Paradoks Pajak Menggunakan Kurva Laffer	258
LAMPIRAN 6: Data Informan Dan Hasil Diskusi	259
LAMPIRAN 7: Dokumentasi Hasil Wawancara (Voice Recorder)	260
LAMPIRAN 8: Hasil Cek Plagiarism (Turnitin) – 12%	261

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan PAD dengan Total APBD Kota Pekanbaru	10
Tabel 1. 2 Target dan Realisasi PAD Kota Pekanbaru 2020-2023 (Dalam Miliar Rupiah)	15
Tabel 1. 3 Target dan Realisasi Pajak Daerah Pekanbaru Tahun 2021-2022	17
Tabel 1. 4 Target dan Realisasi Pajak Reklame Tahun 2021-2023	19
Tabel 1. 5 Realisasi Pendapatan Negara dari Pajak Penghasilan/PPH Badan (Milyar).....	21
Tabel 2. 1 Kompilasi Penelitian Terdahulu (<i>Top 20 Highest Cited</i>).....	37
Tabel 2. 2 Mapping Teori <i>Collaboration Governance</i>	84
Tabel 2. 3 Kompilasi SLR Riset Cross-Sector Collaboration.....	94
Tabel 2. 4 Konsep Operasional Variabel	96
Tabel 3. 1 Data Informan dan Data Yang Diperlukan	106
Tabel 4. 1 Empat Besar Pendapatan Pajak di Kota Pekanbaru Tahun 2023	118
Tabel 4. 2 Karakteristik Informan.....	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tren Riset Pajak Secara Global 1981-2022	2
Gambar 1. 2 Target dan Realisasi Pajak Daerah Secara Nasional	3
Gambar 1. 3 Tren Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Pekanbaru	8
Gambar 1. 4 Perbandingan Penerimaan Pajak dan Realisasi Investasi Dalam Negeri (PMDN) di Kota Pekanbaru Tahun 2016-2021	13
Gambar 1. 5 Perbandingan Jumlah Penduduk, Penduduk Miskin, PDRB, IPM Kota Pekanbaru dengan Laju Pertumbuhan Ekonomi	14
Gambar 2. 1 Tren Riset Berdasarkan Negara/Lokus Penelitian	34
Gambar 2. 2 Gap Penelitian Berdasarkan Tipe dan Topik Penelitian.....	35
Gambar 2. 3 Trend Penelitian Kolaborasi Lintas Sektoral 2020-2022	43
Gambar 2. 4 Research map of Local Tax.....	44
Gambar 2. 5 Linking Policy Design to Democracy	50
Gambar 2. 6 Proses Implementasi Kebijakan Publik.....	51
Gambar 2. 7 The Effective Triangle	54
Gambar 2. 8 Laffer Curves Map Tax Against Revenue.....	67
Gambar 2. 9 Framework Cross-Sector Collaboration.....	90
Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kota Pekanbaru.....	115
Gambar 4. 2 Komposisi Informan.....	126
Gambar 4. 3 Hasil Analisis Deskriptif Kondisi awal (Initial Conditions)	129
Gambar 4. 4 Kondisi Koordinasi dan Komunikasi terkait Program-Program Pajak yang Berjalan di Kota Pekanbaru	140

Gambar 4. 8 Sosialisasi Pajak dan iklan Insentif Pajak Melalui Pamflet melalui Media Massa	144
Gambar 4. 9 Dukungan Informan terhadap Program Perpajakan	147
Gambar 4. 10 Perlunya Suatu Wadah Kolaborasi untuk Mengelola Program-Program Pajak Daerah Kota Pekanbaru.....	150
Gambar 4. 11 Hasil Analisis Deskriptif Komponen Proses (Process)	161
Gambar 4. 12 Hasil Analisis Deskriptif Struktur dan Tata Kelola	163
Gambar 4. 13 Hasil Analisis Deskriptif Kontingensi dan Kendala	168
Gambar 4. 14 Hasil Analisis Deskriptif Hasil dan Akuntabilitas (Outcomes and Accountabilities).....	172
Gambar 4. 15 Pola Kolaborasi dan Keterlibatan Para-Aktor dalam Pengelolaan Pajak Daerah di Kota Pekanbaru	175
Gambar 4. 16 Kurva Laffer Paradoks Pajak di Kota Pekanbaru.....	183
Gambar 4. 17 Model Paradoks BPHTB di Kota Pekanbaru	186
Gambar 4. 18 Model Paradoks Pajak Reklame di Kota Pekanbaru.....	191
Gambar 4. 19 Model Paradoks PBB di Kota Pekanbaru	193
Gambar 4. 20 Model Paradoks Pajak Hiburan di Kota Pekanbaru.....	195
Gambar 4. 21 Model Kolaborasi Yang Potensial Untuk Meningkatkan Pendapatan Pajak Daerah	201
Gambar 4. 22 Tingkat Kolaborasi Para Aktor Berdasarkan Cross-sector Collaboration di Kota Pekanbaru.....	208

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Depth Interview Guide (Pedoman Wawancara Secara Mendalam).....	237
LAMPIRAN 2: Kompilasi Jurnal Inklusi Sebanyak 71 Artikel (<i>Systematic Literature Review</i>).....	245
LAMPIRAN 3: Hasil Wawancara	253
LAMPIRAN 4: Analisis Transformasi Data Wawancara Menjadi Data Kuantitatif.....	257
LAMPIRAN 5: Analisis Forecasting Model Paradoks Pajak Menggunakan Kurva Laffer.....	258
LAMPIRAN 6: Data Informan Dan Hasil Diskusi	259
LAMPIRAN 7: Dokumentasi Hasil Wawancara (Voice Recorder)	260
LAMPIRAN 8: Hasil Cek Plagiarism (Turnitin) – 12%.....	261