



Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa

Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling*, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Pada KPP Pratama Badung Utara

Izra Syafira

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Warmadewa, Denpasar-Indonesia

izra.syafira@gmail.com

Abstract

This study aims to empirically test the effect of the application of e-filling system, tax sanctions, compliance costs and tax knowledge on the compliance of private taxpayers. The method of analysis used in this study is multiple linear regression analysis. The method of sampling taxpayers using the slovin formula, with the taxpayer sample used is as many as 100 responden. The sample determination method uses a simple random sampling method. The results of this study showed that variable application of e-filling (X1) positively and significantly affects the compliance of private taxpayers. This is evidenced by the significance result of $0.000 < 0.05$. Tax sanctions (X2) have a positive and significant effect on the compliance of private taxpayers. This is evidenced by the significance result of $0.001 < 0.05$. Compliance costs (X3) have a positive and significant impact on the compliance of private persons taxpayers. This is evidenced by the significance result of $0.000 < 0.05$. Tax knowledge (X3) has a positive and significant effect on the compliance of private taxpayers. This is evidenced by the significance of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Application of E-Filling; Taxation Sanctions; Compliance Costs; Knowledge of Taxation; Compliance of Private Persons Taxpayers.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh penerapan sistem e-filling, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Metode pengambilan sampel wajib pajak menggunakan rumus slovin, dengan sampel wajib pajak yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode simple random sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penerapan e-filling (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dibuktikan dengan hasil signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sanksi perpajakan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dibuktikan dengan hasil signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Biaya kepatuhan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dibuktikan dengan hasil signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Pengetahuan perpajakan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dibuktikan dengan hasil signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Penerapan E-Filling; Sanksi Perpajakan; Biaya Kepatuhan; Pengetahuan Perpajakan; Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

How To cite:

Syafira. I. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Pada KPP Pratama Badung Utara. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 2(2), 104-109. Doi: <https://doi.org/10.22225/jraw.2.2.3366.104-109>

I. PENDAHULUAN

Berdasarkan undang-undang pajak yang bersifat memaksa merupakan iuran wajib oleh Negara yang memiliki utang khususnya orang pribadi dan bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan dan digunakan untuk kepentingan Negara (UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1). Dapat dilihat melalui tabel pendapatan negara dari tahun 2016 sampai tahun 2019 dibawah ini.

Tabel 1
Penerimaan Pajak Terhadap APBN Tahun 2016-2019

Tahun Anggaran	Penerimaan Negara (APBN)	Jumlah (Triliun Rupiah)		Persentase Penerimaan Pajak
		Penerimaan Negara dari Pajak	Penerimaan Negara Bukan Pajak	
2016	1,822.5	1,360.1	275,8	75%
2017	1,750.3	1,489.9	251,4	85%
2018	1,894.7	1,618.1	276,6	85%
2019	2,165.1	1,786.4	378,7	82%

(Sumber: www.kemenkeu.go.id, 2020)

Penerimaan pajak terhadap APBN berfluktuasi setiap tahunnya. Walaupun berfluktuasi, penerimaan pajak terhadap APBN dalam 4 tahun terakhir selalu mencapai angka di atas rata – rata 50%. Namun, fakta menunjukkan bahwa realisasi penerimaan perpajakan di Indonesia sepanjang 2019 mencapai Rp 1.332,1 Triliun atau sebesar 84,4% dari target yang ditetapkan dalam APBN sebesar Rp 1.577,5 Triliun (Laporan Kinerja DJP, 2019). Dengan demikian, pemerintah dan Dirjen Pajak harus terus berusaha untuk meningkatkan penerimaan negara dari pajak agar mencapai target setiap tahunnya.

Sesuai dengan peraturan yang berlaku bahwa wajib pajak dikatakan sebagai kepatuhan dalam persyaratan pelaporan dan mengajukan pajaknya. Namun di wilayah Badung Utara hal ini masih belum terlaksana. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 2, Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Badung Utara Tahun 2016-2019.

Tabel 2
Realisasi Perpajakan KPP Pratama Badung Utara

Tahun	WPOP Efektif	WPOP yang menyampaikan SPT	Rasio Kepatuhan (%)
2016	57.473	27.132	47,21
2017	61.082	27.591	45,17
2018	64.711	27.405	42,34
2019	69.676	28.251	40,54

(Sumber : KPP Pratama Badung Utara, data diolah)

Menurut hasil intepretasi pada tabel 2, bahwa Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Badung Utara Tahun 2016-2019 mengalami penurunan rasio kepatuhan setiap tahunnya. Ini memberitahukan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan patuh atas pemenuhan kewajiban dalam membayar pajaknya itu semakin menurun. Maka dari itu pemerintah mengambil solusi bagaimana cara kepatuhan wajib pajak itu meningkat dari sebelumnya. Yaitu dengan cara menggunakan perangkat elektronik yang dapat memudahkan wajib pajak untuk melapor pajaknya. Salah satunya yaitu menggunakan sistem e-filling karena ini mampu melaporkan pajak secara real time. Selain e-filling, adapun faktor lainnya yaitu sanksi perpajakan. Karena rentan wajib pajak yang tidak melaporkan masa pajaknya apalagi yang sudah memiliki npwp maka wajib dikenakan sanksi pajak sesuai dengan Undang-undang perpajakan yang berlaku karena tidak membayar pajak sebagaimana mestinya. Selain sanksi pajak, biaya kepatuhan pun justru menjadi penyebabnya. Alasannya karena wajib pajak harus mengeluarkan biaya terkait pelaporan pajaknya. Selain faktor–faktor diatas pengetahuan perpajakan juga mempengaruhi pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dalam membantu melaksanakan kewajiban pajaknya sangat penting bagi wajib pajak untuk memahami dasar pengetahuan pajaknya. Maka dari itu semakin besar wajib pajak memahami pengetahuan pajaknya maka akan semakin meningkat kesadaran dalam memenuhi kewajiban untuk meningkatkan kepatuhan pajaknya.

Hasil penelitiannya (Susmita & Supadmi, 2016) menemukan bahwa penerapan sistem e-filling berpengaruh positif serta signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang senada juga diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh (Endaryanti & Mujiyati, 2017; Indriyani & Askandar, 2018; Zulhazmi & Kwarto, 2019). Sedangkan, hasil berbeda justru diungkapkan oleh (Marliana, Suherman, & Almunawwaroh, 2015) dimana penerapan sistem e-filling tidak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Susmita & Supadmi, 2016) menemukan bahwa sanksi

perpajakan berpengaruh positif serta signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang senada juga diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh (Endaryanti & Mujiyati, 2017; Indriyani & Askandar, 2018). Sedangkan, hasil berbeda justru diungkapkan oleh Ermawati (2018) dimana sanksi perpajakan justru tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Endaryanti & Mujiyati, 2017) menemukan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh positif serta signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang senada diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh (Indriyani & Askandar, 2018). Sedangkan, hasil berbeda justru diungkapkan oleh (Susmita & Supadmi, 2016) dimana biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ester, Nangoi, & Alexander, 2017) menemukan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak senada dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ermawati, 2018). Sedangkan, hasil berbeda justru diungkapkan oleh (Zulhazmi & Kwarto, 2019) bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Karena hasil dari penelitian sebelumnya terdapat ketidak konsistenan terhadap faktor – faktor kepatuhan Wajib Pajak. Dengan banyaknya perbedaan dari beberapa hasil penelitian sebelumnya maka peneliti ingin menguji kembali dan tertarik mengangkat judul “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”

II. KAJIAN PUSTAKA

Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan suatu aturan atau perintah yang mengimprementasikan kondisi wajib pajak itu dalam keadaan taat atau tidak terhadap aturan yang ada.

Penerapan Sistem E-filling

Sistem e-filling merupakan aplikasi guna untuk melaporkan SPT (e-SPT) yang digunakan oleh wajib pajak melalui *web site* DJP *online*. Sebelum masuk ke akun DJP *online* wajib pajak harus mendapatkan *eFIN* dengan cara registrasi terlebih dahulu.

Sanksi Perpajakan

Menurut UU KUP tentang ketentuan umum perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 menyatakan bahwa sanksi perpajakan itu terdiri dari sanksi pidana serta sanksi administrasi. Sanksi tersebut bisa berupa teguran maupun tindakan tegas.

Biaya Kepatuhan

Biaya kepatuhan pajak terbagi atas 3 yaitu *direct money cost*, *time cost* dan *psychological cost*.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan sendiri memiliki arti menurut (Mardiasmo, 2016) yaitu kemampuan wajib pajak untuk memahami tarif perpajakan maupun peraturan perpajakan yang dibayarkan serta akan memberikan manfaat tersendiri bagi mereka untuk menikmati fasilitas yang telah mereka bayarkan kepada Negara dan dipergunakannya pun untuk Negara sendiri.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan wajib pajak disini memiliki arti bahwa dalam meningkatkan kepatuhan Negara sendiri harus mendorong wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya demi kesejahteraan Negara sendiri tanpa perlu diadakan peringatan, sanksi, investigasi hanya untuk mendorong kesadaran wajib pajak (Gunadi, 2013).

III. METODE

Dalam metode penelitian ini mengambil populasinya dari wajib pajak orang pribadi yang

sudah terdaftar di KPP Pratama Badung Utara pada tahun 2019 yang berjumlah 28.251 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Dengan menggunakan rumus *Slovin*, maka besarnya sampel penelitian sebanyak 100 wajib pajak. Variabel penelitian terdiri dari 4 variabel bebas (*independent variable*) yaitu penerapan sistem *e-filling* (X_1), sanksi perpajakan (X_2), biaya kepatuhan (X_3) dan pengetahuan perpajakan (X_4). Dan ada 1 variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Model persamaan regresi yang digunakan (Sugiyono, 2017):

$$Y = a + b_1 SE + b_2 SP + b_3 BK + b_4 PP$$

Keterangan:

Y	= Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
a	= Nilai konstanta
SE	= Sistem <i>E-Filling</i>
SP	= Sanksi Perpajakan
BK	= Biaya Kepatuhan
PP	= Pengetahuan Perpajakan
b_1, b_2, b_3, b_4	= Koefisien regresi

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Berdasarkan hasil pernyataan seluruh kuesioner menunjukkan koefisiennya lebih besar dari 0,3 itu berarti semua variabel penelitian ini dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji reliabilitas menunjukkan bahwa hasil koefisiennya lebih besar dari 0,70 dan dinyatakan reliabel. Maka dari hasil tersebut dapat dikatakan konsisten apabila ingin mengukur kembalian koefisien tersebut. Diantaranya Penerapan Sistem *E-Filling* (X_1) dengan *Cronbach's Alpha* 0,703. Sanksi Perpajakan (X_2) dengan *Cronbach's Alpha* 0,702. Biaya Kepatuhan (X_3) dengan *Cronbach's Alpha* 0,726. Pengetahuan Perpajakan (X_4) dengan *Cronbach's Alpha* 0,715. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi(Y) dengan *Cronbach's Alpha* 0,711.

Uji Normalitas

Hasil yang diberikan oleh uji *Kolmogorov-Smirnov* yaitu sebesar $0,632 > 0,05$ sehingga *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari *level of significant* yang dipakai, karena hasil $> 0,05$ maka dikatakan berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Dalam uji ini berpatkan pada nilai tolerance yang nilainya $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , jika demikian maka dapat dikatakan terbebas dari hubungan multikolinearitas dalam model regresi. Diantaranya Penerapan Sistem *E-Filling* (X_1) dengan *tolerance* 0,911 dan VIF 1,097. Sanksi Perpajakan (X_2) dengan *tolerance* 0,968 dan VIF 1,034. Biaya Kepatuhan (X_3) dengan *tolerance* 0,964 dan VIF 1,038. Pengetahuan Perpajakan (X_4) dengan *tolerance* 0,921 dan VIF 1,086.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai $> 0,05$ dan terhindar dari adanya heterokedastisitasnya. Diantaranya yaitu Penerapan Sistem *E-Filling* (X_1) dengan signifikansi 0,291. Sanksi Perpajakan (X_2) dengan signifikansi 0,720. Biaya Kepatuhan (X_3) dengan signifikansi 0,365. Pengetahuan Perpajakan (X_4) dengan signifikansi 0,240.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan persamaan uji regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,405X_1 + 0,233X_2 + 0,255X_3 + 0,407X_4 + e$$

Maka dapat disimpulkan hasil uji analisis regresi linier berganda ialah 1) Koefisien regresi sistem *e-filling* (X_1) sebesar 0,405 dan menunjukkan arah positif. 2) Koefisien regresi sanksi perpajakan (X_2) sebesar 0,233 dan menunjukkan arah positif. 3) Koefisien regresi biaya kepatuhan (X_3) sebesar 0,255 dan menunjukkan arah positif. 4) Koefisien regresi pengetahuan perpajakan (X_4) sebesar 0,407 dan menunjukkan arah positif.

Uji Koefisien Determinasi

Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) didapat dari nilai *Adjust R Square* sebesar 0,592. Pengaruh 59,2% kepatuhan wajib pajak orang pribadi sudah dijelaskan oleh variabel penerapan sistem *e-filling*, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan, dan pengetahuan perpajakan, sedangkan 40,8% didapatkan dari variabel lainnya yang belum diketahui atau diluar dalam pembahasan ini.

Uji kelayakan model (Uji F)

Berdasarkan uji Nilai F sebesar 36,926 dengan signifikan 0,000, maksudnya disini bahwa model regresi ini layak digunakan untuk penelitian. Dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara penerapan sistem *e-filling*, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Badung Utara.

Uji Signifikansi Parameter Individu (Uji t)

Uji statistik t ini menunjukkan bahwa apakah variabel independen yang digunakan itu dipengaruhi secara individual terhadap variabel dependen.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji statistik t yang diperoleh penerapan sistem *e-filling* memiliki koefisien beta positif sebesar 0,405 dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka hasil hipotesis pertama menyatakan penerapan sistem *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (H_1) diterima.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji statistik t yang diperoleh sanksi perpajakan memiliki koefisien beta positif sebesar 0,233 dan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Maka hasil hipotesis kedua menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (H_2) diterima.

Pengaruh Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji t dari biaya kepatuhan memiliki koefisien beta positif sebesar 0,255 dan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka hasil hipotesis ketiga menyatakan biaya kepatuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (H_3) diterima.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji t dari pengetahuan perpajakan memiliki koefisien beta positif sebesar 0,407 dan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka hipotesis keempat menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (H_4) diterima.

V. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat maka peneliti simpulkan bahwa penerapan sistem *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sanksi

perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, biaya kepatuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Saran untuk peneliti diharapkan untuk mengembangkan variabel lainnya yang juga ikut mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang belum pernah diteliti guna penemuan pengetahuan baru bagi penelitian selanjutnya untuk diteliti lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Endaryanti, R. N., & Mujiyati. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Retrieved from <http://eprints.ums.ac.id/51770/>
- Ermawati, N. (2018). Pengaruh Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Semarang*, 10(1). Retrieved from <https://doi.org/10.33747/stiesmg.v10i1.89>
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2). Retrieved from <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17951.2017>
- Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Indriyani, N., & Askandar, N. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Desa Sengguruh Kecamatan Kapanjen Kabupaten Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 7(7). Retrieved from <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/1427>
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Andi.
- Marliana, R., Suherman, M., & Almunawwaroh, M. (2015). Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (Spt) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 15(1), 49–64. Retrieved from <https://www.neliti.com/publications/153198/pengaruh-penerapan-e-filingn-terhadap-kepatuhan-wajib-pajak-dalam-penyampaian-su#cite>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(2). Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/15146>
- Zulhazmi, A. B., & Kwarto, F. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha Bebas Di Bintaro Trade Center). *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 3(1). Retrieved from <https://doi.org/10.35592/jrb.v3i1.977>