Effect Of Independence, Competence, Work Experience, And Professional Commitment On Audit Quality (Empirical Study On Kap In Jambi And Palembang City)

Pengaruh Independensi, Kompetensi, Pengalaman Kerja, Dan Komitmen Profesional Terhadap Kualitas Audit (Studi Empiris Pada Kap Di Kota Jambi Dan Palembang)

Revina Zahara¹, Ratih Kusumastuti^{2*}, Gandy Wahyu Maulana Zulma³

Universitas Jambi^{1,2,3}

revinazahara50@gmail.com¹, ratihkusumastuti@unja.ac.id², maulanagandi25@unja.ac.id³

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study was conducted to examine the causes or factors that affect audit quality at KAP in Jambi and Palembang cities. This study aims to determine the effect of Competence Independence, Work Experience, Professional Commitment on the quality of audits produced by auditors in the cities of Jambi and Palembang. The data used are primary data obtained through questionnaires to auditors working at KAPs in Jambi and Palembang cities and this sample is 65 auditors working at KAPs in Jambi and Palembang cities with the sampling technique using the non-probability sampling method. The data analysis method used multiple linear regression analysis using the SPSS program. The results of this study indicate that independence, work experience, professional commitment affect the quality of the audit produced by the auditor. The sample in this study is limited to auditors who work at KAP in Jambi and Palembang. For further research in order to expand the research sample area in KAP in other cities so that this research can develop.

Keywords: Independence, Competence, Work Experience, Profesional Commitment, Audit Quality.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji penyebab atau faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kualitas audit pada KAP di Kota Jambi dan Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Independensi Kompetensi, Pengalaman Kerja, Komitmen Profesional terhadap kualitas audit yang dihasilkan oleh auditor di kota Jambi dan Palembang. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner kepada auditor yang bekerja pada KAP di kota Jambi dan Palembang dan sampel penelitian ini adalah 65 auditor yang bekerja pada KAP di kota Jambi dan Palembang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode nonprobability sampling. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa independensi, pengalaman kerja, komitmen profesional berpengaruh terhadap kualitas audit yang dihasilkan auditor. Sampel dalam penelitian ini dibatasi pada auditor yang bekerja pada KAP di Jambi dan Palembang. Untuk penelitian selanjutnya agar dapat memperluas wilayah sampel penelitian pada KAP di kota lain agar penelitian ini dapat berkembang.

Kata Kunci: Independensi, Kompetensi, Pengalaman Kerja, Komitmen Profesional, Kualitas Audit

1. Pendahuluan

Laporan keuangan merupakan faktor penting bagi dunia usaha, khususnya bagi perusahaan publik yang berguna sebagai alat untuk mengkomunikasikan data keuangan atau kegiatan kerja suatu perusahaan kepada stakeholders, yang mana pada hakikatnya laporan keuangan merupakan hasil dari sebuah proses akuntansi. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa laporan keuangan yang disajikan oleh manajemen bebas dari salah saji material, diperlukan jasa penjaminan pihak ketiga agar laporan keuangan tersebut dapat dipercaya dan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Mengaudit laporan keuangan adalah jenis audit paling umum yang dilakukan akuntan publik. Seorang auditor harus memiliki audit yang berkualitas untuk menghasilkan laporan yang dapat dipercaya oleh mereka yang menggunakan informasi keuangan. Bersumber pada Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP) audit yang

dilakukan oleh auditor yang bersangkutan dapat dikatakan berkualitas tinggi jika memenuhi standar auditing. Audit yang berkualitas sangat diperlukan untuk menjaga kepercayaan publik. Kualitas Audit merupakan suatu Tindakan audito dalam melaksanakan audit berdasarkan standar auditing yang telah ditetapkan dan melaporkan hasil auditnya berdasarkan kecukupan bukti yang ada kepada pihak yang memiliki kepentingan. Kualitas jasa audit yang dihasilkan sangat berguna bagi investor serta pemakai laporan keuangan yang terkait dengan manfaat audit dalam pelaporan keuangan (Clara Soares dkk, 2021). Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas audit seorang auditor yaitu independensi, kompetensi, pengalaman kerja, dan komitmen profesional. Sebagai seorang profesional, auditor akan dituntut untuk berpegang pada tanggung jawab profesinya. Tanggung jawab profesi tidak berhenti sampai dia menyampaikan laporan kepada klien, tetapi dia akan bertanggung jawab terhadap isi pernyataan yang telah ditandatangani. Di dalam menjalankan pekerjaannya, para auditor akan menjalankan tugas dan kewajibannya dengan sebaik-baiknya sehingga klien merasa puas akan kinerja mereka dan akan kembali menggunakan jasa mereka ketika mereka membutuhkannya (Mulyadi & Yuniatin, 2018)

Pemilihan objek pada KAP di Kota Jambi dan Palembang dikarenakan terdapat suatu fenomena dimana pada kasus ini seorang auditor junior yang masih memiliki pengalaman kerja yang sedikit/minim yaitu baru satu tahun menjadi seorang auditor. Pengalaman kerja auditor merupakan salah satu factor yang dapat mempengaruhi kualitas audit dan juga pengalaman auditor mempengaruhi independensi auditor. Pada KAP ini juga terkait dengan skeptisme profesional, dimana data dari klien selalu berubah-ubah dan klien tidak memberikan data secara lengkap. Kelengkapan data ini mempengaruhi skeptisme profesionalis seorang auditor karena skeptisme profesional membutuhkan data yang lengkap untuk di evaluasi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Muslim, 2020) yang berjudul "Pengaruh Pengalaman Kerja, Independensi, Integritas, Kompetensi dan Etika Auditor Terhadap Kualitas Audit" memperoleh hasil bahwa pengaruh pengalaman kerja, independensi, integritas, kompetensi dan etika auditor berpengaruh terhadap kualitas audit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurjanah & Kartika, 2016 ; Rahayu & Suryono, 2016 ; Nyoman dkk, 2017). Penelitian ini bertujuan untuk memberikan 1.) studi empiris pengaruh independensi terhadap kualitas audit, 2.) bukti empiris pengaruh kompetensi terhadap kualitas audit, 3.) bukti empiris pengaruh pengalaman kerja terhadap kualitas audit, 4.) bukti empiris pengaruh komitmen profesional terhadap kualitas audit.

2. Tinjauan Pustaka

Independensi

Independensi adalah kualitas auditor yang mencegah mereka diintimidasi, memiliki informasi pribadi, dan mempersulit mereka untuk dianiaya oleh organisasi lain. Akibatnya, informasi yang mereka berikan didasarkan pada standar integritas dan objektivitas yang tinggi (Dkk, 2017).

Kompetensi

Kompetensi auditor adalah kemampuan untuk menerapkan pengalaman dan ilmu pengetahuan yang ia miliki dan melakukan pengauditan secara cermat, teliti, intuitif dan objektif sehingga audit yang dilakukan tidak terjadi kesalahan (Achmad, 2012).

Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja merupakan suatu proses pembelajaran dan penambahan perkembangan potensi bertingkah laku baik dan pendidikan formal maupun nonformal

kemudian bisa juga diartikan sebagai suatu proses yang menjadikan seseorang kepada pola tingkah laku yang lebih tinggi (Sihombing & Triyanto, 2019).

Komitmen Profesional

Untuk dapat menghasilkan hasil audit yang dapat meningkatkan akuntabilitas, Komite Profesi harus menerapkan prinsip-prinsip etika dan mematuhi hukum etik dalam setiap proyek audit (Ningsih ; Kiswanto, 2019). Profesionalisme merupakan suatu keharusan bagi auditor dalam memberikan jasa audit kepada klien atau masyarakat umum. Auditor diharapkan terus meningkatkan kemampuan profesionalnya dalam menghadapi bisnis global. (Achmad, 2012).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengumpulan data pada penelitian ini adalah melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Populasi yang diamati dalam penelitian ini adalah Auditor yang bekerja pada 13 kantor yang berada di Kota Jambi dan Palembang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan sampel jenuh. Populasi sebagai sampel sebanyak 65 sampel. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Ordinal. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Independensi (X1), Kompetensi (X2), Pengalaman Kerja (X3), dan Komitmen profesional (X4), sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kualitas Audit (Y). Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan melakukan uji kualitas data, uji normalitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS.

4. Hasil dan Pembahasan

Uji Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil pengujian regresi yang disajikan pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
INDEPENDENSI	65	39	50	46.66	4.331
KOMPETENSI	65	35	45	42.97	3.221
PENGALAMAN KERJA	65	27	35	32.75	2.801
KOMITMEN PROFESIONAL	65	38	50	47.31	3.464
KUALITAS AUDIT	65	38	60	50.22	6.765
Valid N (listwise)	65				

Sumber : Output SPSS Versi 25

Tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat sekitar 65 data dalam jumlah data sampel (N). Nilai minimum dan maksimum untuk variabel independen (X1) masing-masing adalah 39 dan 50; Nilai rasionya 46,66 dengan nilai standar deviasi 4.331. Nilai terendah dan maksimum untuk Variable Kompetensi (X2) masing-masing adalah 35 dan 45; Nilai rata-rata 42,97, sedangkan nilai standar deviasi 3.221. Nilai minimum dan maksimum untuk Variabel Pengalaman Kerja (X3) masing-masing adalah 27 dan 35, sedangkan nilai rata-rata adalah 32,75 dan standar deviasi masing-masing adalah 2.801. Variabel Komitmen Profesional memiliki minimum 38 dan maksimum 50, rata-rata 47,31 dan persyaratan standar deviasi 3.464. Nilai minimum dan maksimum untuk Audit Kualitas Variabel (Y) masing-masing adalah 38 dan 60. Nilai rata-rata adalah 50, 22, sedangkan standar deviasi adalah 6, 765.

Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil pengujian regresi yang disajikan pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-51.056	10.047		-5.082	.000
	INDEPENDENSI	.524	.126	.335	4.143	.000
	KOMPETENSI	.659	.187	.314	3.525	.001
	PENGALAMAN KERJA	.704	.203	.291	3.465	.001
	KOMITMEN PROFESSIONAL	.538	.169	.276	3.187	.002

Sumber : Output SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 2 di atas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 I_p + \beta_2 K_p + \beta_3 P_k + \beta_4 K_{ps} + e$$

$$Y = -51.056 + 0.524 I_p + 0.659 K_p + 0.704 P_k + 0.538 K_{ps} + e$$

Uji Statistik t

Berikut merupakan hasil pengujian t yang disajikan dalam tabel 3:

Tabel 3. Uji Statistik t

Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-51.056	10.047		-5.082	.000
	INDEPENDENSI	.524	.126	.335	4.143	.000
	KOMPETENSI	.659	.187	.314	3.525	.001
	PENGALAMAN KERJA	.704	.203	.291	3.465	.001
	KOMITMEN PROFESSIONAL	.538	.169	.276	3.187	.002

Sumber : Output SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 3 di atas pengujian tersebut dapat dilihat bahwa: Independensi memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$, maka variabel independensi berpengaruh positif terhadap kualitas audit dan dapat diartikan bahwa hipotesis pertama diterima. Kompetensi memiliki nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,050$, maka variabel kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas audit dan dapat diartikan bahwa hipotesis kedua diterima. Pengalaman Kerja memiliki nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,050$, maka variabel pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kualitas audit dan dapat diartikan bahwa hipotesis ketiga diterima. Komitmen Profesional memiliki nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,050$, maka variabel Komitmen Profesional berpengaruh positif terhadap kualitas audit dan dapat diartikan bahwa hipotesis keempat diterima.

Uji Koefisien Determinan (R^2)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh hasil pengujian koefisien determinan yang disajikan pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Uji Koefisien Determinan (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.631	.606	4.244

Sumber : Output SPSS Versi 25

Menurut tabel 4, ada nilai R kuadrat yang disesuaikan sekitar 0,606 atau 60,6%. Hal ini menunjukkan bahwa korelasi antara variabel Independensi (X1), Kompetensi (X2), Pengalaman Kerja (X3), dan Komitmen Profesional (X4) dengan variabel Kualitas Audit (Y) kurang lebih 60,6%, sedangkan variabel variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini bertanggung jawab atas 39,4% varians.

Pengaruh independensi terhadap kualitas audit

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa secara signifikan terdapat pengaruh positif antara Independensi dan kualitas audit. Artinya jika seorang auditor memiliki independensi yang kuat atau meningkat, maka kualitas audit yang dihasilkan akan lebih kuat atau meningkat juga. Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian yang diselesaikan oleh (Muslim, (2020) ; Nurjanah & Kartika, (2016) dan Rahayu & Suryono, 2016) yang mengatakan bahwa independensi memiliki pengaruh pada kualitas audit. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas audit dapat ditingkatkan dengan independensi yang berasal dari satu auditor.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa independensi berpengaruh terhadap kualitas audit. Pasti pihak perusahaan ingin laporan keuangannya diaudit dengan baik, ada kala klien memberikan pertanyaan yang menjebak untuk mengetahui kualitas dari auditor itu sendiri, disaat seperti inilah auditor harus mempertahankan independensinya dan memberikan jawaban yang meyakinkan guna mendapatkan kepercayaan serta bisa memperoleh data klien. Auditor juga tidak diperkenankan untuk memihak salah satu pihak yang akan merugikan pihak lainnya karena dapat membuat kualitas audit yang dihasilkan rendah dikarenakan dilaporkan tidak sesuai fakta. Kepercayaan dari klien perlu dijaga oleh auditor, sehingga auditor harus berusaha keras untuk mempertahankan sikap independensinya agar tetap tinggi dan tetap mendapatkan kepercayaan dari para klien.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas audit

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa secara signifikan terdapat pengaruh positif antara kompetensi dan kualitas audit. Artinya jika seorang auditor memiliki kompetensi yang tinggi maka kualitas audit yang dihasilkan akan tinggi juga. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian (Nurjanah & Kartika, (2016) ; Muslim, (2020) dan Lumban Gaol, 2019) yang menyatakan bahwa keahlian memiliki dampak yang baik terhadap kualitas audit. Hasil penelitian patut diperhatikan karena merupakan hasil dari variabel, yaitu keterampilan dan pengetahuan auditor yang ditunjukkan.

Hasil pada penelitian ini yang menyatakan bahwa kompetensi yang dimiliki auditor berpengaruh terhadap kualitas audit, disebabkan karena keahlian yang dimiliki auditor untuk menemukan kecurangan di dalam laporan keuangan menjadi hal yang penting untuk kualitas audit yang dihasilkannya. Banyak manajemen yang yang ingin laporan keuangannya terlihat bagus dipihak eksternal, dari fenomena-fenomena yang ada tindak kecurangan itu sering terjadi dengan memanipulasi data pada laporan keuangan. Untuk hal seperti inilah keahlian yang dimiliki auditor dibutuhkan sebagai auditor. Karena masalah-masalah yang terjadi pada laporan keuangan akan sulit untuk ditebak jika seorang auditor tidak memiliki pemahaman dan keahlian dalam hal auditing. Dengan adanya kompetensi yang cukup inilah yang akan memudahkan auditor dalam menentukan permasalahan yang didatakannya. Sehingga

kualitas audit yang dihasilkan juga akan lebih memadai untuk diberikan kepada perusahaan yang bersangkutan.

Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kualitas Audit

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa secara signifikan terdapat pengaruh positif antara pengalaman kerja dan kualitas audit. Artinya jika seorang auditor memiliki pengalaman kerja yang tinggi maka kualitas audit yang dihasilkan akan tinggi juga. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Rahayu & Suryono (2016) ; Muslim, (2020) dan Nurjanah & Kartika, 2016) yang menyatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kualitas audit.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman auditor positif dan signifikan dalam kaitannya dengan kualitas audit karena mayoritas auditor telah bekerja untuk Kantor Akuntan Publik setidaknya selama satu hingga lima tahun, jika tidak lebih. Auditor telah menjawab butir pertanyaan didalam penelitian ini sehingga menghasilkan nilai uji t sebesar 3,465. Dengan arti para auditor menyetujui bahwa pengalaman kerja berpengaruh terhadap kualitas audit yang mereka hasilkan. Karena dari pengalaman kerja yang dimiliki auditor membantu auditor di dalam melaksanakan tugasnya.

Pengaruh Komitmen Profesional terhadap Kualitas Audit

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa secara signifikan terdapat pengaruh positif antara komitmen profesional dan kualitas audit. Artinya jika seorang auditor memiliki komitmen profesional yang kuat, kualitas audit yang dihasilkan juga akan kuat. Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian yang diselesaikan oleh (Nyoman dkk, 2017) ; Putri Adelia, (2021) dan Elsy dkk, 2019) yang menyatakan bahwa komitmen profesional berpengaruh positif terhadap kualitas audit.

Hasil pada penelitian ini yang menyatakan bahwa komitmen profesional yang dimiliki auditor berpengaruh terhadap kualitas audit, disebabkan karena komitmen profesional itu merupakan karakter dasar dalam menjalani pekerjaan, Auditor yang memiliki komitmen profesional yang tinggi cenderung memiliki motivasi yang kuat untuk mencapai tujuan profesinya. Jika auditor tidak memiliki komitmen, tidak menjunjung tinggi standar-standar audit maka itu akan mempengaruhi kualitas audit yang dihasilkannya.

5. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah diselesaikan mengenai pengaruh independensi, kompetensi, pengalaman kerja, dan komitmen profesional terhadap kualitas audit, target responden ditetapkan pada 90 auditor yang berada pada KAP di Kota Jambi dan Palembang, dimana 65 orang berhasil direkrut sebagai responden. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa independensi, kompetensi, pengalaman kerja, dan komitmen profesional berpengaruh positif terhadap kualitas audit. Hal ini berarti jika semakin tinggi independensi, kompetensi, pengalaman kerja, dan komitmen profesional maka akan semakin tinggi juga kualitas audit yang dihasilkan.

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan, yaitu hanya auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik (KAP) di Kota Jambi dan Kota Palembang yang terpengaruh oleh lingkup atau sampel dalam penelitian ini. Waktu penyebaran dan pengumpulan kuesioner kurang tepat dikarenakan tepat dilakukan pada awal bulan yang merupakan sesi sibuk untuk KAP sehingga ada beberapa KAP yang olak kuesioner penelitian. Saran Bagi auditor, diharapkan akan menjunjung tinggi kemandirian, keahlian, dan kemampuannya dalam memanfaatkan pengalamannya dalam menjalankan tugas. Hal ini dilakukan bersamaan dengan

komitmen profesional untuk memastikan bahwa proses audit efisien dan efektif, dan bahwa kualitas audit yang dihasilkan akan tinggi. Bagi para peneliti, disarankan untuk melanjutkan dengan langkah selanjutnya memperluas wilayah sampel penelitian pada KAP di kota-kota tetangga. Terakhir, disarankan agar Anda dapat memajukan penelitian ini dengan memasukkan lebih banyak variabel atau faktor lain yang dapat membahayakan kualitas audit.

Daftar Pustaka

- Clara Soares dkk. (2021). Pengaruh Independensi, Audit Fee, Audit Tenure, Pengalaman Auditor serta Due Professional Care Terhadap Kualitas Audit. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 32–41.
- Dkk, A. (2017). Pc(Studi Empiris Pada Bpk Ri Perwakilan Provinsi Jambi). *Jurnal Akuntansi & Keuangan Unja*, 3(3), 41–55.
- Jayanti, N. R., Sujana, E., & Wahyuni, M. A. (2017). Pengaruh Locus Of Control, Komitmen Profesional, Dan Stress Kerja Terhadap Reduksi Kualitas Audit (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik Di Bali). *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 7(1).
- Lumban Gaol, 2017. (2019). Pengaruh Kompetensi, Independensi dan Religiusitas Auditor terhadap Kualitas Audit. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 6(01), 47–70. <https://doi.org/10.35838/jrap.v6i01.399>
- Muslim, D. (2020). Pengaruh Pengalaman Kerja, Independensi, Integritas, Kompetensi Dan Etika Auditor Kualitas Audit. *Wacana Equilibrium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi)*, 8(2), 100–112. <https://doi.org/10.31102/equilibrium.8.2.100-112>
- Nurjanah, I. B., & Kartika, A. (2016). Pengaruh Kompetensi, Independensi, Etika, Pengalaman Auditor, Skeptisme Profesional Auditor, Objektivitas dan Integritas Terhadap Kualitas Audit. *Dinamika Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, 5(2), 123–135.
- Rahayu, T., & Suryono, B. (2016). Pengaruh Independensi Auditor , Etika Auditor , Dan Pengalaman Auditor Terhadap Kualitas Audit. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 5(April), 1–16.
- Yuniatin, M. dan. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pertimbangan Auditor Dalam Mengevaluasi Bukti Audit Pada Kantor Akuntan Publik: Studi Empiris di Jawa Tengah dan DIY. *ProBank*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.36587/probank.v3i1.237>