

Analisis Perilaku Agresif Narapidana Berdasarkan Teori Frustrasi-Agresi dalam Meminimalisir Pelanggaran di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Kotabumi

Analysis of Inmates' Aggressive Behavior Based on Frustration-Aggression Theory In Minimizing Violations at The Class II A Kotabumi Correctional Facility

Nafi Rahmatul Afif Efrizon¹, Naniek Pangestuti², Mitro Subroto³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Pemasyarakatan, Ilmu Pemasyarakatan, Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 September 2026
Revised 30 September 2026
Accepted 05 October 2026
Available online 13 October 2026

Keywords

aggressive behavior, frustration-aggression, correctional institution



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study is motivated by the occurrence of aggressive behavior among inmates, which may lead to disciplinary violations at Class IIA Kotabumi Correctional Institution. Such behavior may take the form of verbal arguments that escalate into physical fights due to various problems experienced during incarceration. This study aims to analyze the forms and factors associated with inmates' aggressive behavior, identify obstacles to reducing such behavior, and examine possible measures to minimize related disciplinary violations. This research employs a qualitative approach, with data collected through interviews, observation, and documentation. The research informants consist of inmates and correctional officers at Class IIA Kotabumi Correctional Institution. The analysis draws on Dollard and Miller's frustration-aggression theory and Berkowitz's Cognitive Neoassociation theory. The findings indicate that inmates' aggressive behavior primarily manifests as verbal arguments that may escalate into physical altercations. Issues associated with such behavior include debts, food distribution, misunderstandings, missing belongings, teasing, and personal or family

problems. Obstacles to reducing aggressive behavior include difficulties in emotional regulation, poor communication, accumulated grievances, and uncomfortable living conditions. Possible measures include early detection of potential conflicts, mediation, increased supervision in high-risk situations, emotional regulation guidance, and improved coordination and evaluation among correctional officers

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya perilaku agresif narapidana yang dapat memicu terjadinya pelanggaran tata tertib di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kotabumi. Perilaku agresif tersebut dapat muncul dalam bentuk pertengkaran verbal maupun perkelahian fisik yang dipicu oleh berbagai permasalahan selama menjalani masa pidana. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk dan faktor yang berkaitan dengan perilaku agresif narapidana, mengidentifikasi hambatan dalam upaya mengurangi perilaku agresif, serta menganalisis upaya yang dapat dilakukan untuk meminimalisir pelanggaran tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas narapidana dan petugas pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kotabumi. Analisis penelitian menggunakan teori frustrasi-agresi dari Dollard dan Miller serta teori Cognitive Neoassociation dari Berkowitz. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku agresif narapidana terutama terlihat dalam bentuk pertengkaran verbal yang dapat berkembang menjadi perkelahian fisik. Permasalahan yang berkaitan dengan perilaku tersebut meliputi utang-piutang, pembagian makanan atau cadong, kesalahpahaman, kehilangan barang, ejekan, serta permasalahan pribadi dan keluarga. Hambatan dalam mengurangi perilaku agresif mencakup kesulitan mengendalikan emosi, komunikasi yang kurang baik, penumpukan permasalahan, serta kondisi lingkungan hunian yang kurang nyaman. Upaya yang dapat dilakukan meliputi deteksi dini potensi konflik, mediasi, peningkatan pengawasan pada situasi rawan, pembinaan pengendalian emosi, serta evaluasi dan koordinasi petugas dalam menangani konflik.

PENDAHULUAN

Pemasyarakatan merupakan bagian penting dalam sistem peradilan pidana di Indonesia yang berfokus pada pembinaan dan pemulihan narapidana agar dapat kembali berfungsi sebagai anggota masyarakat yang baik. Konsep pemasyarakatan lahir sebagai pengganti sistem kepenjaraan yang sebelumnya lebih menekankan pada pemberian hukuman dan efek jera. Dalam perkembangannya, pemasyarakatan tidak lagi memandang narapidana sebagai objek penghukuman semata, melainkan sebagai individu yang memiliki hak untuk dibina, diperbaiki, dan dipersiapkan kembali ke lingkungan sosial setelah menjalani masa pidananya (Kholiq, 2016). Hal ini ditegaskan dalam UU No. 22 Tahun 2022 bahwa pembinaan warga binaan dilaksanakan secara terpadu berdasarkan Pancasila untuk meningkatkan kualitas hidup agar menyadari kesalahan dan tidak mengulangi tindak pidana. Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) menjadi institusi strategis yang melaksanakan fungsi tersebut melalui pembinaan kepribadian, kemandirian, dan reintegrasi sosial secara bertahap.

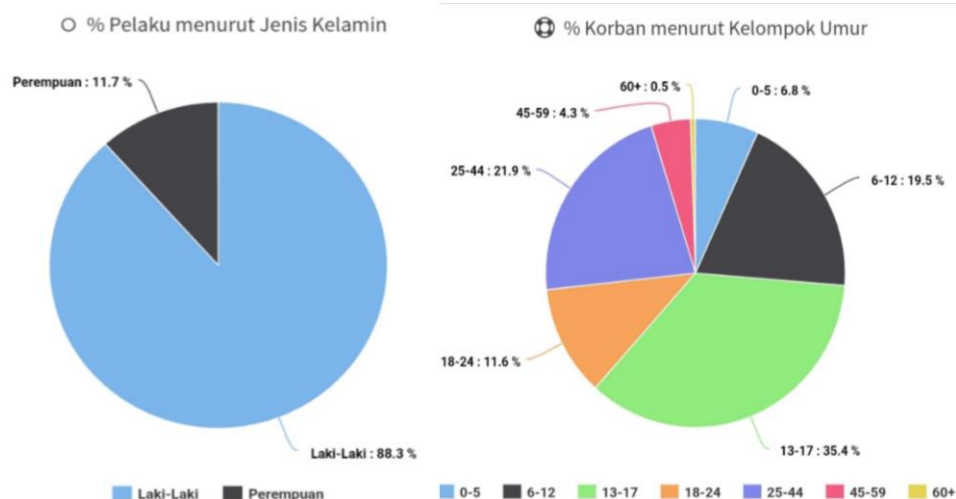
Tabel 1 Data Narapidana, Tahanan dan Anak Binaan Tahun 2025

No	Jenis	Jumlah
1	Narapidana dan Tahanan Pria	261.804 orang
2	Narapidana dan Tahanan Wanita	13.829 orang
3	Anak	1.928 orang

Sumber: E-book kemenipras.com

Namun penyelenggaraan pemasyarakatan saat ini menghadapi persoalan overcrowding yang serius. Berdasarkan data Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan Tahun 2026, jumlah penghuni mencapai 277.561 orang yang terdiri dari 261.804 narapidana dan tahanan pria, 13.829 wanita, dan 1.928 anak, sementara kapasitas nasional hanya 146.860 orang atau kelebihan sekitar 85%. Kondisi hunian padat, ruang gerak terbatas, dan interaksi intensif antar warga binaan dengan latar belakang yang beragam menimbulkan tekanan psikologis dan potensi konflik tinggi. Data pelanggaran nasional menunjukkan masih terjadinya perkelahian, pengeroyokan, kerusuhan, hingga penyerangan petugas yang berakibat luka berat dan kematian, sebagai manifestasi perilaku agresif.

Gambar 1 Data Pelaku Kekerasan Berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin



Sumber: SIMFONI Kemenpppa

Perilaku agresif dipahami sebagai tindakan yang bertujuan menyakiti atau merugikan orang lain baik fisik, verbal, maupun psikologis, yang muncul akibat interaksi faktor internal dan eksternal. Dalam perspektif psikologi sosial, fenomena ini dapat dijelaskan melalui teori frustrasi-agresi yang pertama kali dikemukakan Dollard et al. (1939) dan direformulasi Berkowitz (1989),

bahwa frustrasi akibat terhambatnya pencapaian tujuan atau pemenuhan kebutuhan menciptakan kondisi emosional negatif yang meningkatkan kecenderungan agresi. Di dalam Lapas, frustrasi tersebut bersumber dari hilangnya kebebasan, aturan yang ketat, keterbatasan fasilitas dan privasi, serta kesulitan adaptasi terhadap lingkungan baru.

Tabel 2 Berita Pelanggaran Berat di Lapas dan Rutan

No	Jenis Pelanggaran	Sumber Berita	Akibat yang Timbul
1	Perkelahian Narapidana di Lapas Kediri (2022)	Kompas.com	1 Tahanan meninggal dunia
2	Kerusuhan di Lapas Narkotika Muara Beliti (2025)	Kompas.com	1 Narapidana meninggal dunia
3	Penyerangan Aparat di Lapas Nabire (2025)	Metrotv.com	Fasilitas rusak, 3 petugas mengalami luka serius
4	Pengeroyokan Tahanan di Rutan Cilodong Depok (2024)	Kompas.com	1 Tahanan meninggal dunia
5	Pertikaian Narapidana di Lapas Tarakan (2025)	Kompas.com	Fasilitas rusak, narapidana dan petugas mengalami luka
6	Kerusuhan di Rutan Anak Air Padang (2022)	Merdeka.com	Fasilitas rusak
7	Perkelahian antar napi di Lapas Lowokwaru Malang (2023)	Detik.com	Narapidana mengalami luka serius
8	Perkelahian di Rutan Pekanbaru (2021)	Detik.com	Narapidana mengalami Luka serius
9	Kerusuhan Lapas Sorong Papua Barat (2022)	Kompas.com	Fasilitas rusak
10	Pengeroyokan napi di Lapas Cipinang Jakarta (2021)	Kompas.com	1 Narapidana mengalami luka berat

Sumber: Diolah oleh Peneliti

Berdasarkan data pelanggaran yang terdapat pada tabel 1.2, dapat diketahui bahwa masih terjadi berbagai bentuk pelanggaran berat di dalam Lapas dan Rutan yang menunjukkan adanya perilaku agresif antar narapidana maupun terhadap petugas.

Tabel 3 Berita Pelanggaran Berat di Lapas dan Rutan

No	Tahun	Pelanggaran	Jumlah (Yang Terlibat)
1	Januari 2025 – Maret 2025	Perkelahian : Terdapat 3 kasus Pemerasan : Terdapat 2 kasus	8 Narapidana
2	April 2025 – Juni 2025	Perkelahian : Terdapat 2 kasu	4 Narapidana
3	Juli 2025 – September 2025	Perkelahian : Terdapat 4 kasus	8 Narapidana
4	Oktober 2025 – Desember 2025	Perkelahian : Terdapat 4 kasus Percobaan Melarikan Diri :	11 Narapidana

		Terdapat 2 kasus Pemerasan : Terdapat 1 kasus	
5	Januari 2026 – Maret 2026	Perkelahian : Terdapat 5 kasus	10 Narapidana

Fenomena tersebut juga terjadi di Lapas Kelas IIA Kotabumi. Data Januari 2025–Maret 2026 mencatat 18 kasus perkelahian yang melibatkan 41 narapidana, 3 kasus pemerasan, dan 2 kasus percobaan melarikan diri, dengan tren fluktuatif dan puncaknya pada Oktober–Desember 2025 sebanyak 11 orang terlibat. Perkelahian menjadi bentuk agresi fisik paling dominan, sementara pemerasan menunjukkan adanya agresi psikologis dan relasi kuasa yang tidak seimbang. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perilaku agresif masih menjadi tantangan utama pembinaan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian merupakan rancangan sistematis dari asumsi dasar hingga metode pengumpulan, analisis, dan interpretasi data yang menurut Creswell (2017) terbagi menjadi kuantitatif, kualitatif, dan campuran, serta menurut Moleong (2021) pendekatan kualitatif berfokus pada pengungkapan fenomena sosial secara mendalam melalui data deskriptif berupa kata-kata dan perilaku yang diamati secara alamiah dengan karakteristik fleksibel dan induktif; sehingga dalam penelitian tentang analisis perilaku agresif narapidana berdasarkan teori frustrasi-agresi untuk meminimalisir pelanggaran di Lapas Kelas IIA Kotabumi ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk menelaah fakta lapangan secara komprehensif melalui informan utama dan pendukung guna memahami bentuk perilaku agresif, kondisi frustrasi yang dialami narapidana, interaksi sosial, konflik antar warga binaan, tekanan psikologis, dan kondisi lingkungan pasyarakatan, yang dinilai relevan karena fenomena agresi dan frustrasi memerlukan pemahaman mendalam terhadap pengalaman dan dinamika sosial di dalam lapas sehingga diharapkan dapat mengungkap hubungan frustrasi dengan agresi serta upaya meminimalisir pelanggaran.

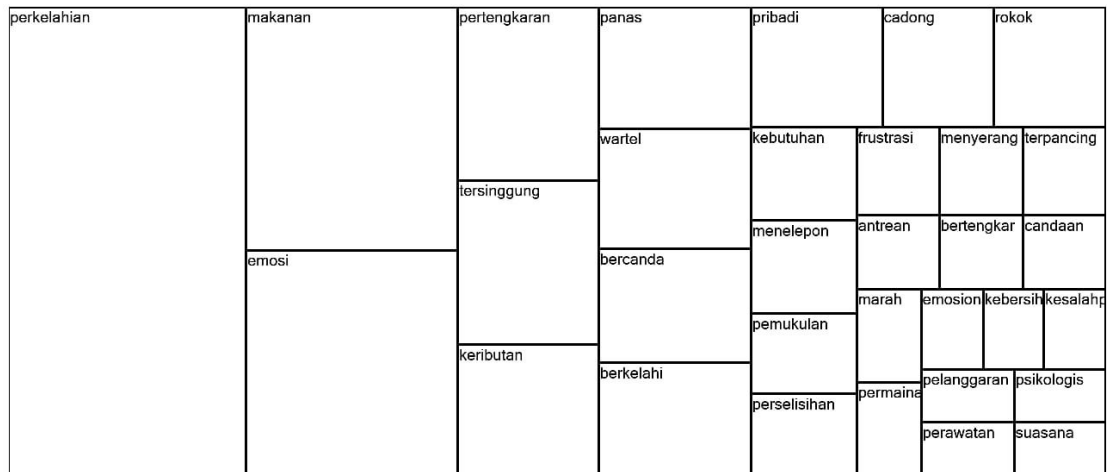
Dalam praktik pengumpulan data, informasi umumnya dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer penelitian ini diperoleh dari 9 partisipan yang terdiri dari 2 regu pengamanan dan 7 narapidana yang pernah berperilaku agresif di Lapas Kelas IIA Kotabumi. Pemilihan informan petugas seperti Kasubsi Bimkemaswat, Kepala KPLP, dan staf Bimkemaswat bertujuan menggali perspektif petugas mengenai bentuk, faktor pemicu agresi berdasarkan teori frustrasi-agresi, dan upaya meminimalisir pelanggaran, sedangkan key informan 5 narapidana dipilih karena memiliki pengalaman langsung untuk mengungkap kondisi frustrasi, luapan emosi, pengaruh lingkungan lapas, dan dampak perilaku agresif tersebut. Dalam penelitian ini, pemerolehan data sekunder bersumber dari karya tulis ilmiah, jurnal penelitian, buku, dokumen resmi, regulasi hukum, arsip data pelanggaran narapidana, serta referensi pendukung lainnya yang berfungsi sebagai pelengkap data primer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara dengan narapidana dan petugas pasyarakatan di Lembaga Pasyarakatan Kelas IIA Kotabumi, yang kemudian dianalisis dan dikelompokkan menggunakan perangkat lunak NVivo. Proses pengodean dilakukan untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan bentuk perilaku agresif, faktor pemicu, hambatan dalam penanganan, serta upaya meminimalisir pelanggaran.

Gambar 2 Tree Map

Analisis Perilaku Agresif Narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kotabumi



Sumber : Diolah Oleh Peneliti Menggunakan Nvivo

Berdasarkan visualisasi Tree Map (Gambar 1.2) dan Word Frequency (Gambar 1.3), kata yang paling dominan muncul dalam wawancara adalah perkelahian, makanan, emosi, pertengkaran, tersinggung, keributan, panas, wartel, dan bercanda. Dominannya kata "perkelahian" menunjukkan perilaku agresif banyak berbentuk konflik fisik, sementara "makanan" mengindikasikan masalah pembagian cadong sebagai pemicu, "emosi", "pertengkaran", dan "tersinggung" menggambarkan faktor emosional dan kesalahpahaman, serta "keributan", "panas", "wartel", dan "bercanda" merefleksikan kondisi lingkungan yang tidak nyaman dan interaksi sehari-hari yang berkembang menjadi konflik di Lapas Kelas IIA Kotabumi.

Gambar 3 Word Frequency

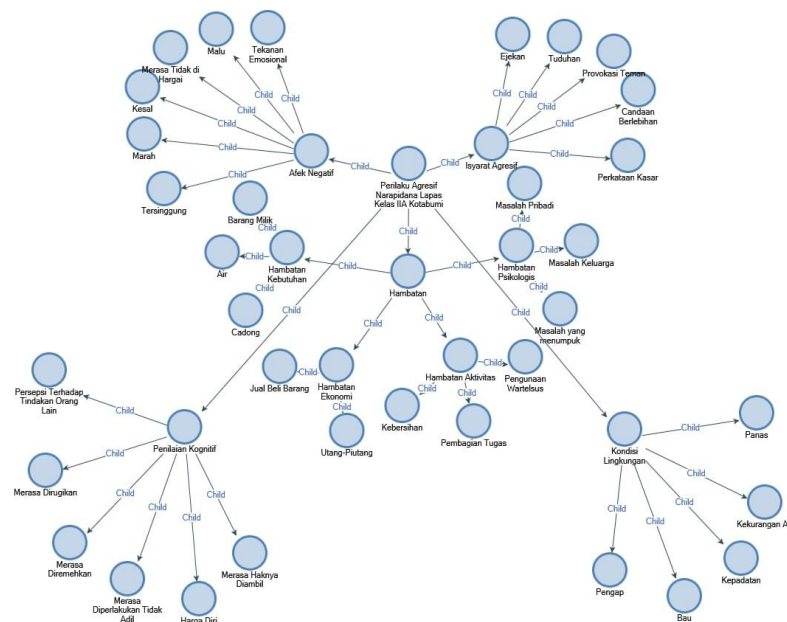


Sumber : Diolah Oleh Peneliti Menggunakan Nvivo

Secara keseluruhan, hasil Tree Map dan Word Frequency menunjukkan bahwa perilaku agresif narapidana tidak hanya terkait perkelahian fisik, tetapi juga berhubungan dengan kebutuhan sehari-hari, pengendalian emosi, perasaan tersinggung, kondisi lingkungan, dan dinamika interaksi sosial, meskipun frekuensi kata tersebut tidak secara langsung membuktikan

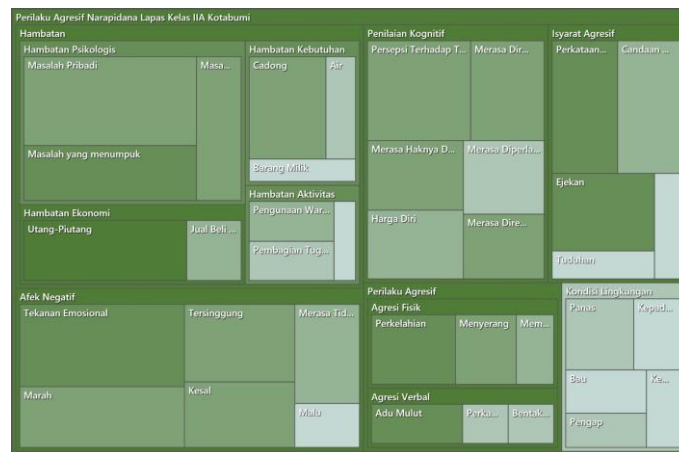
sebagai penyebab utama. Berikut merupakan pemetaan perilaku agresif berdasarkan teori frustrasi-agresi di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Kotabumi dengan menggunakan Nvivo.

Gambar 4 Project map



Sumber : Diolah oleh peneliti menggunakan Nvivo

1. Hambatan Kebutuhan: Makanan/cadong dominan dipicu lauk hilang atau diambil kamar lain (N1,N4,N5,P1); Air berkurang saat kemarau memicu keributan (P2); Barang milik seperti pakaian hilang/dicuri dan dijual berujung ancaman (N4,P1).
2. Hambatan Ekonomi/Interaksi: Utang-piutang paling sering, Rp820.000 (N2), utang rokok/kantin (N5,N7) dan tidak ada itikad bayar memicu kesal dan perkelahian (N2,N3,N4,P2); Jual beli gula kopi secara utang (N2).
3. Hambatan Aktivitas: Pembagian tugas tidak jelas menimbulkan salah paham (N6); Kebersihan piring dan cara menegur memicu pertengkaran (N4,N6); Antrean Wartelsus lama membuat kesal (N2,N3,N7).
4. Hambatan Psikologis: Masalah pribadi/luar lapas (P1,N7), masalah keluarga sakit/tidak bisa hubungi keluarga membuat emosi berat (N1,N7,P1), dan masalah menumpuk membuat pemicu kecil jadi besar (N5,N7,P1).b. AFEK NEGATIF: Kesal paling dominan (N1,N2,N3,N5), Marah karena kondisi tidak nyaman dan tidak bisa kendali diri (N1,N3,N7,P2), Tersinggung karena utang dan ejekan (N2,N6,N7,P2), serta merasa tidak dihargai (N3), malu/harga diri terganggu (N4), dan tekanan emosional/stres (N1,N7,P1).c. ISYARAT AGRESIF: Ejekan (N6), candaan berlebihan dan pukul-pukulan (N3,N6,N7), perkataan kasar (N2,N3,N6), tuduhan melapor ke atas (N1), dan provokasi teman "masa makanan kamu diambil begitu saja" (N5).d. PENILAIAN KOGNITIF: Merasa dirugikan/dihak diambil karena jatah makanan/uang titipan Rp15.000 (N1,N4,N5,N6), merasa tidak adil/diremehkan (N2,N3,N7), harga diri terganggu dan ingin dianggap kuat (N4,N7), serta persepsi salah terhadap candaan orang lain (N7).e. KONDISI LINGKUNGAN: Kamar panas meski ada kipas (N1,N7), pengap dan bau makanan jengkol/petai/durian (P1,P2), kekurangan air debit kecil (P1), dan kepadatan 15 warga baru karena kapasitas terbatas (P2).f. BENTUK PERILAKU AGRESIF: Verbal berupa adu mulut (N2,N5,N7) dan bentakan/kasar (N3,N6); Fisik berupa memukul/dorong (N1,P1), menyerang (N3,N6), hingga luka serius bengkok mata, jahitan, bahkan potensi cacat permanen (N4,N6,P1).



Gambar 5 Hierarki Chart

Berdasarkan Hierarchy Chart pada Gambar 1.5, hambatan upaya mengurangi perilaku agresif di Lapas Kelas IIA Kotabumi meliputi: (a) ketidakstabilan emosi dan pengendalian diri yang membuat narapidana mudah terpancing (N7); (b) masalah pribadi dan keluarga dari luar yang terbawa pikiran (P1,N7); (c) kesalahpahaman komunikasi dimana candaan dipersepsi negatif (N7); (d) utang-piutang rokok/kebutuhan harian yang jika ditagih berkembang menjadi perkelahian (N4); (e) kondisi lingkungan seperti kamar sempit, panas, pengap dan keterbatasan air saat kemarau yang membuat emosi tidak stabil (N1,P1); (f) keterbatasan deteksi dini masalah warga binaan baru, seperti 15 warga pindahan yang belum teridentifikasi hubungannya karena kapasitas terbatas (P2); dan (g) aktivitas hiburan seperti permainan kartu yang dilematis karena di satu sisi mengisi waktu luang namun di sisi lain berpotensi memicu perselisihan (P1).

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang digunakan, upaya pencegahan dapat diperkuat melalui deteksi dini potensi konflik, mediasi, pembinaan pengendalian emosi, pengawasan pada situasi rawan, serta pengaturan yang lebih jelas terkait pembagian makanan, tugas kebersihan, dan antrean Wartelsus. Dalam perspektif teori frustrasi-agresi, langkah tersebut dapat membantu mengurangi hambatan dan sumber ketidakpuasan. Sementara itu, berdasarkan teori Cognitive Neoassociation, pengurangan provokasi dan rangsangan negatif dapat membantu mencegah konflik berkembang menjadi tindakan agresif. Langkah-langkah tersebut merupakan rekomendasi berdasarkan temuan penelitian dan tidak seluruhnya dapat dinyatakan sebagai program yang sudah diterapkan di lapas. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku agresif narapidana berkaitan dengan interaksi antara frustrasi, emosi negatif, penilaian terhadap situasi, dan kondisi lingkungan. Sehingga, upaya meminimalisir pelanggaran perlu menggabungkan penanganan konflik, pembinaan individu, serta pencegahan terhadap situasi yang berpotensi menimbulkan perselisihan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Perilaku Agresif Narapidana Berdasarkan Teori Frustrasi-Agresi dalam Meminimalisir Pelanggaran di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kotabumi, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- Gambaran perilaku agresif narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kotabumi menunjukkan bahwa perilaku agresif terutama berbentuk perkelahian yang dapat diawali dengan agresi verbal, seperti adu mulut, ejekan, candaan berlebihan, dan perkataan yang menyinggung, kemudian berkembang menjadi tindakan fisik. Pemicu perkelahian meliputi masalah makanan atau cadong, utang-piutang, kehilangan barang, kesalahpahaman, serta

- masalah pribadi dan keluarga. Perilaku agresif dapat terjadi ketika frustrasi, emosi negatif, pemicu situasional, dan kondisi lingkungan saling memengaruhi.
- b. Hambatan dalam mengurangi perilaku agresif narapidana meliputi ketidakstabilan emosi dan kemampuan pengendalian diri, masalah pribadi yang terbawa ke dalam Lapas, kesalahpahaman antarwarga binaan, persoalan utang-piutang dan pemenuhan kebutuhan, serta kondisi lingkungan yang kurang nyaman. Hambatan lainnya adalah kesulitan mengidentifikasi permasalahan warga binaan sejak awal dan adanya persoalan yang menumpuk sehingga masalah sederhana dapat berkembang menjadi perkelahian.
 - c. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi pelanggaran berupa perilaku agresif meliputi deteksi dini terhadap potensi konflik, penguatan pembinaan pengendalian emosi, penyelesaian konflik melalui mediasi sesuai tingkat risiko, peningkatan pengawasan terhadap situasi rawan, serta perbaikan pengelolaan kebutuhan dasar dan fasilitas bersama. Upaya tersebut perlu didukung oleh komunikasi yang baik, pembinaan individual, koordinasi antarpetugas, dan evaluasi penanganan konflik secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Alam, Q. (2023). Frustration-aggression: Revisited. *International Journal of Scientific Research in Modern Science and Technology*, 2(12), 48–53.
- Asnia, Z. (2024). Faktor yang mempengaruhi perilaku agresif anak usia dini. *Aulad Journal on Early Childhood*, 7(3), 1047–1057.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Dana, F., Lazuardy, A., & Fauzan, A. (2024). Perbandingan teori agresi-frustrasi dan teori tekanan teman sebaya dalam penanganan bullying di SMPN 3 Balung. *Jurnal Kajian Ilmiah Interdisipliner*, 8(7).
- Daffa Isramsir, R. (2025). Dampak overkapasitas lembaga pemasyarakatan terhadap pemenuhan hak asasi narapidana (Studi kasus Lapas Kelas IA Padang), 5(5).
- Dollard, J., Doob, L. W., Miller, N. E., Mowrer, O. H., & Sears, R. R. (1939). *Frustration and aggression*. Yale University Press.
- Habibah, Q. (2025). Narasi agresivitas perempuan dalam film. *Bapala*, 12(3), 50–62.
- Hasrul, M. (2025). *Tinjauan yuridis terhadap tindak kekerasan fisik dan penanganannya di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IA Palopo*.
- Jackson, L. M. (2020). *Psikologi prasangka: Dari sikap hingga tindakan sosial* (Edisi ke-2). Asosiasi Psikologi Amerika.
- Krahe, B. (2021). *The social psychology of aggression*.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian*. PT Remaja Rosdakarya.
- Myers, D. G., & Twenge, J. M. (2018). *Exploring social psychology* (8th ed.). McGraw-Hill Higher Education.
- Sarwono, S. W., et al. (2019). *Teori-teori psikologi sosial*. Rajawali.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.