

Pengaruh *Service Excellence* dan Akad Rahn terhadap Pinjaman Modal Usaha di BMT NU Cab. Socah Bangkalan Tahun 2022-2023

Adit Soyfi, Liwaul Hikmah, Holil Baita Putra

Sekolah Tinggi Agama Islam Daru Hikmah Bangkalan

Abstrak: Penelitian yang bertujuan untuk menemukan pengaruh *service excellence* dan akad rahn terhadap pinjaman modal di BMT NU Cab. Socah Bangkalan. *Service Excellence* (Pelayanan Prima) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan agar memenuhi standar kualitas. Akad rahn yaitu menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas harta yang diterimanya, sedangkan pinjaman modal usaha adalah suatu barang (uang) atau jasa untuk menjalankan suatu usaha yang wajib dibayarkan kembali dalam jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan. Fokus dalam metode penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi lapangan, meliputi dokumentasi, wawancara dan penyebaran angket. Dalam menentukan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, selanjutnya dalam prosesi menganalisis menggunakan Skala Likert untuk menentukan hasil akhir menggunakan teknik analisis data yaitu dengan uji validitas, reabilitas, normalisasi, linieritas, regresi berganda, uji T, uji F. Dari hasil tersebut maka hipotesis *service excellence* dan akad rahn dinyatakan berpengaruh terhadap pinjaman modal usaha (diterima).

Kata kunci: *Service Excellence*, Akad Rahn, Pinjaman Modal Usaha.

DOI:

<https://doi.org/10.47134/pjise.v1i2.2367>

*Correspondence: Adit Soyfi

Email: soyfi1@gmail.com

Received: 01-02-2024

Accepted: 15-03-2024

Published: 31-04-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Abstract: This journal is the result of research which aims to find the influence of *service excellence* and *rahn* contracts on capital loans at BMT NU Cab. Socah Bangkalan. *Service Excellence* is the best service in meeting customer expectations and needs in order to meet quality standards. *Akad rahn* is holding one of the borrower's assets as collateral for the assets he receives, while business capital loans are goods (money) or services. to run a business that must be repaid within a certain period of time according to the agreement. The focus of this research method is quantitative descriptive with data collection techniques through field studies, including documentation, interviews and distributing questionnaires. In determining the sample using the proportional sampling technique, then in the analysis process the author uses a Likert Scale to determine the final results using data analysis techniques, namely validity, reliability, normalization, linearity, multiple regression, T test, F test. From these results, the *service excellence* hypothesis and the *rahn* agreement are stated to have an influence on business capital loans (accepted).

Keywords: *Service Excellence*, *Rahn Contract*, *Venture Capital Loans*.

Pendahuluan

Pelayanan prima atau *service excellence* adalah pelayan terbaik yang di berikan oleh pihak koperasi sesuai dengan kebutuhan nasabah yang pada praktiknya lebih mengacu pada *Standar Operating Procedure* (SOP), Yang mencakup visi dan misi pelayanan, prosedur pelayanan, penampilan karyawan, sikap karyawan, kompetensi yang di miliki karyawan dan sebagainya (Arif, 2019; Azrul Tunjung, 2017; Budisantoso & Nuritomo, 2017). Permasalahan *service excellence* merupakan hal yang mutlak untuk di perhatikan, karena *service excellence* merupakan salah satu faktor utama dalam memberikan kepuasan bagi nasabah, maka dari itu *service excellence* menjadi prioritas utama dalam kegiatan operasional koperasi agar mampu bertahan dalam persaingan yang ketat (Ghazaly, 2018; Kasmir, 2018, 2017; Djuwaini, 2015).

Dalam hukum Islam praktik gadai dengan akad rahn di perbolehkan supaya terhindar dari unsur riba dan unsur yang di haramkan dalam syariat Islam. Para Ulama menyepakati bahwa hukum gadai ialah jaiz (boleh atau diperbolehkan), dihukumi jual beli karena setiap barang yang diperbolehkan dijual belikan artinya boleh di jadikan objek gadai. Tujuan utama gadai ialah untuk menolong orang yang membutuhkan batuan, Allah SWT memerintahkan kepada setiap umat untuk saling menolong (Mahesti, 2018; Malayu, 2017; Rahmawati, 2016; Maddy, 2016; Mardani, 2015).

Pinjaman modal usaha di lakukan oleh masyarakat kecil maupun menengah, pengajuan pinjaman untuk modal usaha dilatarbelakangi dari berbagai motif, mulai dari pengembangan usaha, menyelamatkan usaha dari jurang kebangkrutan, hingga pinjaman dari memulai usaha (Nurlaela, 2021; Rusydi, 2017; Puspita, 2016). Tawaran pinjaman untuk usaha sekarang marak sekali, mereka tidak hanya menyebarkan brosur tetapi mereka mendatangi pintu ke pintu untuk menawarkan pinjaman usaha. Pinjaman modal usaha kini juga menggunakan secara praktis yang di lakukan di rumah nasabah untuk mengambil jaminan, lalu karyawan pergi ke rumahnya untuk melakukan akad rahn dan transaksi (Sukirno, 2020; Wangsawidjaja, 2020; Zaenal & Laksana, 2015).

Akad rahn pada lembaga keuangan syariah berbeda dengan gadai pada lembaga konvensional, karena gadai pada lembaga konvensional berbasis bunga yang dilarang dalam Islam yang semata-mata hanya memperoleh keuntungan dengan memanfaatkan masyarakat berpenghasilan rendah yang rentan krisis keuangan. Hal ini berbeda dengan lembaga keuangan syariah yang mempunyai misi sosial spiritual berdasarkan syariah (Crawford, 2023; Jabeen, 2023; Wu, 2023; Yang, 2023).

Dari situlah masyarakat memerlukan lembaga keuangan berbasis syariah, maka muncullah lembaga keuangan syariah yang mengantongi izin badan usahanya, jaminan keamanan lembaga keuangan syariah berupa produk pembiayaan yang menggunakan akad rahn (Batool, 2024; Bracht, 2024; Sun, 2024; Zhang, 2024).

Dengan melihat latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengupas lebih jauh “Pengaruh *Service Excellence* dan Akad Rahn Terhadap Modal Usaha Di BMT NU Cab. Socah”. Penting penulis mengungkap masalah tersebut diharapkan mampu menjadi tolak ukur dan referensi baru bagi lembaga keuangan syariah dan sebagai media tambahan untuk pembaca maupun penulis sendiri.

Metode

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan kepada fenomena-fenomena objektif dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol. Dengan tipe desain penelitian yang digunakan yaitu survei *research* atau penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden.

Metode penelitian dalam artikel ini memuat rancangan penelitian, subyek penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan dan analisis data.

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden. Data ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi langsung melalui penyebaran kuesioner, yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari mitra yang menggunakan Pinjaman Modal Usaha di BMT NU Cab. Socah Bangkalan. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya tetapi melalui media perantara. Seperti media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) berupa bukti, catatan, atau laporan historis (data dokumen) yang telah dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

Tabel 1. Skala Pengukuran

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
<i>Service Excellence</i> (X_1)	1. Sikap	Skala Likert
	2. Perhatian	
	3. Tindakan	
	4. Kemampuan	
	5. Penampilan	
	6. Tanggung Jawab	
Akad Rahn (X_2)	1. Syarat Rahn	Skala Likert
	2. Rukun Rahn	
Pinjaman Modal Usaha (Y)	1. Syarat & Ketentuan Modal Investasi	Skala Likert
	2. Syarat & Ketentuan Modal Kerja	

Tabel 2. Skor untuk setiap pertanyaan pada Skala Likert

Jawaban	Skor Pertanyaan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Ragu-Ragu	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Setelah melakukan survei awal pada lokasi penelitian maka peneliti mendapatkan populasi nasabah yang melakukan pinjaman modal usaha di BMT NU Cab. Socah yaitu sebanyak 120 nasabah. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini merupakan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Penentuan menggunakan *purposive sampling* karena peneliti menetapkan beberapa kriteria, sehingga berdasarkan rumus tersebut jumlah perhitungan dari populasi 120 nasabah, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 9 responden.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 3. Hasil uji regresi linier berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	2.635	1.417			
1	X1	.562	.137	.600	4.093	.006
	X2	.200	.071	.413	2.820	.030

Hasil dari tabel di atas, diketahui persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan sebagai berikut :

$$Y = 2.635 + 0.562 X_1 + 0.200 X_2$$

Dari persamaan regresi memperlihatkan hubungan antara variabel X_1 dan X_2 terhadap variable Y , dari persamaan tersebut bisa disimpulkan bahwa selanjutnya dari data yang ada dicari persamaan regresi antara X_1 dan X_2 terhadap variabel Y .

- 1) Nilai konstanta (a) yaitu 2.635 artinya apabila tidak ada perubahan dari *service excellence* dan akad rahn (X_1 dan X_2 adalah 0) maka hasil pinjaman modal usaha (Y) 2.635.
- 2) Nilai koefisien regresi dari *service excellence* (b_1) yaitu 0.562. Koefisien regresi positif (searah), sebesar 0.562 artinya jika X_1 meningkat 1 satuan maka hasil pinjaman modal usaha (Y) juga akan meningkat sebesar 0.562. kesimpulannya yaitu jika *service excellence*

yang ada di Cabang Socah Bangkalan meningkat maka pinjaman modal usaha di BMT NU Cab. Socah Bangkalan meningkat.

- 3) Nilai koefisien regresi dari akad rahn (b_2) yaitu 0.200. Koefisien regresi positif (searah), sebesar 0.200 artinya jika X2 meningkat 1 satuan maka hasil pinjaman modal usaha (Y) juga akan meningkat sebesar 0.200. kesimpulannya yaitu jika akad rahn yang ada di Cabang Socah Bangkalan meningkat. Maka pinjaman modal usaha di BMT NU Cab. Socah Bangkalan meningkat.

Dengan demikian berdasarkan hasil data yang sudah dianalisis bisa di simpulkan bahwa *service excellence* dan akad rahn meningkat, maka pinjaman modal usah di BMT NU Cab. Socah Bangkalan meningkat

A. Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil uji multikolenearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics		
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Toleran	VIF
		B	Std. Error	Beta	t				
1	(Constant)	2.635	1.417			1.859	.112		
	Service Excellence	.562	.137	.600	4.093	4.093	.006	.194	5.148
	Akad Rahn	.200	.071	.413	2.820	2.820	.030	.194	5.148

a. *Dependent Variable:* Pinjaman Modal Usaha

Dari tabel di atas terlihat bahwa semua variabel mempunyai nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

B. Uji T

Dengan kriteria jika T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} maka H_0 di tolak H_a di terima, sedangkan jika T_{hitung} lebih kecil dari T_{tabel} maka H_a di terima H_0 di tolak. Sedangkan untuk mengetahui T_{tabel} (mencari df) yaitu menggunakan rumus sebagai berikut:

$N-k-1$

Keterangan:

n : jumlah responden

k : jumlah variabel

$$9-3-1 = 5$$

Berarti $df = 5$ dengan probabilitas (α) 5 % atau 0.05 dalam penelitian ini menemukan nilai T_{tabel} sebesar 2.01505. Berdasarkan analisis data ini menggunakan spss 16.0, maka hasilnya sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil uji variabel X_1 dan X_2

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	2.635	1.417		1.859	.112
1	X1	.562	.137	.600	4.093	.006
	X2	.200	.071	.413	2.820	.030

a. Dependent Variable: Y

Dari di atas memperoleh nilai signifikan dari X_1 0.006 lebih kecil dari 0.05 dan T_{hitung} sebesar 4.093. Karena nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} maka H_0 di tolak. Maka dapat disimpulkan adanya pengaruh service excellence yang ada di BMT NU Cab. Socah Bangkalan (X_1) terhadap pinjaman modal usaha di BMT NU Cab. Socah Bangkalan (Y).

Sedangkan nilai signifikan dari X_2 0.030 lebih kecil dari 0.05 dan T_{hitung} sebesar 2.820. Karena nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} maka H_0 di tolak. Maka dapat disimpulkan adanya pengaruh akad rahn yang ada di BMT NU Cab. Socah Bangkalan (X_2) terhadap pinjaman modal usaha di BMT NU Cab. Socah Bangkalan (Y).

C. Uji F

Uji ini digunakan untuk mencari taraf keeratan (signifikan) ada hubungan antara variabel X_1 , X_2 dan Y.

Dengan kriteria jika F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka signifikan, H_a di terima H_0 di tolak, Sedangkan jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka tidak signifikan, H_a di terima H_0 di terima.

Langkah-langkah untuk menemukan derajat bebas (df) sebagai berikut :

Pembilangan/ df (N1) : k-1

Penyebut /(N2) : k-1

Keterangan :

K : jumlah variabel

N : jumlah responden

Pembilangan/ df (N1) : $3 - 1 = 2$

Penyebut /(N2) : $9 - 3 = 6$

Dengan demikian df (N1) = 2 dan df (N2) = 6 dengan mengambil taraf = 0.05 pada penelitian ini menemukan nilai F_{tabel} sebesar 5.14

Berdasarkan analisis data ini menggunakan spss 16.0, maka hasilnya sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil uji F

ANOVA^b

	<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
	<i>Regression</i>	202.363	2	101.182	116.925	.000 ^a
1	<i>Residual</i>	5.192	6	.865		
	<i>Total</i>	207.556	8			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari tabel di atas bisa dilihat nilai dari F_{hitung} sebesar 116.925 dan F_{tabel} 5.14 karena F_{hitung} lebih besar dari signifikan uji t X_1 0.030 lebih kecil dari 0.05 dan T_{hitung} sebesar 2.820 Karena nilai F_{tabel} lebih besar dari T_{tabel} maka H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan adanya pengaruh akad rahn yang ada di BMT NU Cab. Socah Bangkalan (X_2) terhadap pinjaman modal usaha di BMT NU Cab. Socah Bangkalan(Y). Maka H_a di terima H_0 di tolak.

Berdasarkan uji F tersebut dapat disimpulkan adanya pengaruh yang signifikan dari X_1 , X_2 , dan Y.

Tabel 7. Hasil uji F

Model Summary

<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
.987 ^a	.975	.967	.930

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Tabel di atas bisa diketahui R square (R_2) hasil tersebut akan diubah menjadi bentuk persen (%) dengan cara berikut:

$$R_2 \times 100$$

$$0.975 \times 100 = 97,5$$

Dapat disimpulkan bahwa hasil dari pinjaman modal usaha di BMT NU Cab. Socah Bangkalan (Y), yang dipengaruhi oleh variabel *service excellence* (X_1) dan akad rahn di BMT NU Cab. Socah Bangkalan (X_2) yaitu sebesar 97,5 % sedangkan sisanya di pengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam pembahasan ini.

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari jawaban responden yang telah dipaparkan keseluruhan dapat di simpulkan sebagai berikut ;

1. Pengaruh *Service Excellence* dan Akad Rahn terhadap Pinjaman Modal Usaha Di BMT NU Cab. Socah.

Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa nilai signifikan uji t X_1 0.030 lebih kecil dari 0.05 dan T_{hitung} sebesar 2.820 Karena nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} maka H_o ditolak. Maka dapat disimpulkan adanya pengaruh akad rahn yang ada di BMT NU Cab. Socah Bangkalan (X_2) terhadap pinjaman modal usaha di BMT NU Cab. Socah Bangkalan (Y).

Berdasarkan hasil penelitian setelah melakukan pengujian secara parsial dengan uji t menunjukkan bahwa nilai signifikan dari X_1 0.006 lebih kecil dari 0.05 dan T_{hitung} sebesar 4.093. Karena nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} maka H_o di tolak. Maka dapat disimpulkan adanya pengaruh *service excellence* yang ada di BMT NU Cab. Socah Bangkalan (X_1) terhadap pinjaman modal usaha di BMT NU Cab. Socah Bangkalan (Y).

2. Pengaruh Akad Rahn terhadap Pinjaman Modal Usaha di BMT NU Cab. Socah Bangkalan.

Sedangkan hasil uji analisis uji T nilai signifikan dari X_1 0.030 lebih kecil dari 0.05 dan T_{hitung} sebesar 2.820 Karena nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} maka H_o di tolak. Maka dapat disimpulkan adanya pengaruh akad rahn yang ada di BMT NU Cab. Socah Bangkalan (X_2) terhadap pinjaman modal usaha di BMT NU Cab. Socah Bangkalan (Y).

Berdasarkan hasil penelitian setelah melakukan pengujian secara parsial dengan uji F nilai dari F_{hitung} sebesar 116.925 dan F_{tabel} 5.14 karena F_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} maka H_o ditolak. Maka dapat disimpulkan adanya pengaruh yang signifikan dari X_1 , X_2 , dan Y.

Simpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan di BMT NU Cab. Socah Bangkalan dengan judul disimpulkan bahwa, hasil uji T menunjukkan *service excellence* (X_1) $T_{hitung} = 4.093$, akad rahn (X_2) $T_{hitung} 2.820$ lebih besar dari $T_{tabel} 2.011505$ berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis (H_a) di terima, (H_o) di tolak. Dapat disimpulkan adanya pengaruh *service excellence* dan akad rahn terhadap pinjaman modal usaha di BMT NU Cab. Socah Bangkalan, diterima. Selanjutnya, hasil dari uji (R_2) menunjukkan nilai koefisien determinasi yang dihitung 0.975. Nilai tersebut kemudian dikonversi ke bentuk persentase ($0.975 \times 100\% = 97,5$). Hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil dari pinjaman modal usaha di BMT NU Cab. Socah Bangkalan (Y), yang dipengaruhi oleh variabel *service excellence* (X_1) dan akad rahn di BMT NU Cab. Socah Bangkalan (X_2) yaitu sebesar 97,5% sedangkan sisanya di pengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam pembahasan ini.

Daftar Pustaka

- Arif, M. N. R. Al. (2019). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta.
- Azrul Tunjung, M. (2017). *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*. Erlangga.
- Batool, S. (2024). Fostering entrepreneurship and development in rural mountainous regions: the role of SEZs and local economic dynamics in Gilgit-Baltistan. *International Journal of Emerging Markets*. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-08-2023-1310>
- Bracht, F. (2024). The signaling value of legal form in entrepreneurial debt financing. *Journal of Business Venturing*, 39(3). <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2024.106380>
- Budisantoso, T., & Nuritomo. (2017). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Salemba Empat.
- Crawford, J. (2023). Government finance, loans, and guarantees for small and medium enterprises (SMEs) (2000–2021): A systematic review. *Journal of Small Business Management*. <https://doi.org/10.1080/00472778.2023.2246061>
- Djuwaini, D. (2015). *Pengantar Fiqh Muamalat*. Pustaka Pelajar.
- Ghazaly, A. R., & others. (2018). *Fiqh Muamalat*. PT Kharisma Putra Utama.
- Jabeen, G. (2023). Combined role of economic openness, financial deepening, biological capacity, and human capital in achieving ecological sustainability. *Ecological Informatics*, 73. <https://doi.org/10.1016/j.ecoinf.2022.101932>
- Kasmir. (2017). *Kewirausahaan*. Rajawali Pers.
- Kasmir. (2018). *Etika Customer Service Excellence Service*. Raja Wali Pers.
- Maddy, K. (2016). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Kata Buku.
- Mahesti, A. (2018). *Pembiayaan Mubarahah Untuk Modal Usaha Pada BMT Taqwamuammadiyah Cabang Bandar Buat Padang*.
- Malayu, S. P. H. (2017). *Dasar-dasar Perbankan*. PT Bumi Aksara.
- Mardani. (2015). *Lembaga Keuangan Syariah* (2nd ed.). Kencana.
- Nurlaela, E. (2021). *Kontribusi Produk Pembiayaan Modal Usaha Barokah (MUB) Pada Perkembangan Usaha Dagang Pasar Tanah Merah Bangkalan*.
- Puspita, I. C. (2016). *Pengembangan Konsep Rahn dalam Pegadaian syariah*.

- Rahmawati, N. (2016). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Gosyen Publishing.
- Sukirno, S., & others. (2020). *Pengantar Bisnis*. Predana Media.
- Sun, W. (2024). Access to capital and energy efficiency: How high-speed rail investments benefit high-tech firms. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, 91. <https://doi.org/10.1016/j.intfin.2023.101912>
- Wangsawidjaja. (2020). *Pembiayaan Bank Syariah*. PT Gramedia.
- Wu, L. (2023). State-owned venture capitals and bank loans in China. *Pacific Basin Finance Journal*, 77. <https://doi.org/10.1016/j.pacfin.2022.101923>
- Yang, X. (2023). The timing dilemma: understanding the determinants of innovative startups' patent collateralization for loans. *Small Business Economics*, 60(1), 371–403. <https://doi.org/10.1007/s11187-022-00645-2>
- Zaenal, M., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Zhang, H. (2024). Exploring the relationship between digital transformation and green innovation: The mediating role of financing modes. *Journal of Environmental Management*, 356. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2024.120558>