

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Peningkatan Kesuksesan Bisnis Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Badung Pasca Pandemi Covid-19

Anak Agung Ayu Intan Wulandari¹⁾, Gita Apsari Dewi²⁾

¹Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Universitas Bali Internasional
Email: agungayuintan@iikmpbali.ac.id

²Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Universitas Bali Internasional
Email: gitaapsari@iikmpbali.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penggunaan informasi akuntansi, modal ventura, dan ketidakpastian lingkungan terhadap keberhasilan Usaha Kecil Menengah (UKM). Penelitian ini menggunakan metode linier regresi berganda. Sampel pada penelitian ini yaitu beberapa pemilik UKM di Bali. Hasil penelitian ini menemukan bahwa penggunaan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berperan penting dalam perencanaan, pengendalian, pengorganisasian kegiatan, dan pengambilan keputusan bisnis. SIA membuat kesuksesan bisnis menjadi lebih mudah dicapai oleh UKM di Bali. Selain itu, pengelolaan modal usaha dapat menjamin kelangsungan dan pertumbuhan UKM dengan menyediakan likuiditas yang memadai. Implikasi praktis dari penelitian ini yaitu pelaku usaha UKM harus mengelola keuangannya seperti pembukuannya supaya lebih cepat dan efisien. Pemerintah diharapkan agar mendorong dan memberikan kemudahan bagi UKM dalam mencapai kesuksesan bisnis. Penelitian ini berfokus pada UKM yang sebelumnya terdampak pandemi Covid-19. Pasca terdampak pandemi Covid-19, UKM masih memiliki harapan untuk tetap sukses dengan melihat peluang yang ada di tengah kondisi yang tidak menentu.

Kata kunci : sistem informasi akuntansi, modal usaha, ketidakpastian lingkungan

PENDAHULUAN

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan suatu komponen organisasi yang mengumpulkan, menggolongkan, mengolah, menganalisis, dan mengkomunikasikan informasi keuangan yang relevan untuk pengambilan keputusan kepada pihak-pihak luar (Prabowo et al., 2013). Sistem informasi akuntansi dapat menghasilkan informasi keuangan dan lainnya yang diperoleh dari pengumpulan dan pengelolaan data transaksi secara akurat. Adanya sistem informasi akuntansi yang relevan dalam suatu perusahaan akan membantu pihak internal maupun eksternal perusahaan dalam pengambilan keputusan secara tepat. Keputusan yang diambil tentunya sesuai dengan kebutuhan dari masing-masing pihak.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) memandu tindakan terbaik dalam mengalokasikan sumber daya yang terbatas dalam aktivitas bisnis dan ekonomi. SIA dapat membantu dunia usaha, khususnya UKM dalam mengatasi permasalahan jangka pendek dalam pembiayaan, pengeluaran, dan arus kas dengan menerapkan mekanisme pemantauan dan pengendalian (Kunttu & Torkkeli, 2015).

Usaha Kecil dan Menengah (UKM) merupakan faktor krusial dalam mempercepat pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Sektor UKM memiliki peran yang strategis dalam menciptakan lapangan kerja, menciptakan inovasi baru, dan

produk ataupun jasa yang terjangkau (Huang & Yasuda, 2016). Selain itu, UKM juga memberikan kontribusi besar dalam mendorong peningkatan Produk Domestik Bruto (PDB). Di sisi lain, beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa keberlanjutan dan keberhasilan UKM masih rentan terhadap risiko di era digital ini. Analisis keberhasilan UKM tidak lepas dari analisis akuntansi di era digital seperti saat ini. Hal ini karena UKM masih memerlukan kesiapan Sistem Informasi Akuntansi.

Dalam keadaan darurat ekonomi seperti pandemi Covid-19, UKM juga terkenda dampak dari pandemi tersebut. Hal ini terlihat dari kasus yang terjadi pada tahun 2019 yang menyebabkan perekonomian Indonesia mengalami penurunan yang sangat signifikan. Sektor UKM merupakan salah satu sektor yang merasakan dampak paling signifikan. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Pemerintah Provinsi Bali, jumlah pelaku UKM di Kabupaten Badung pada Tahun 2023 sebanyak 1.241. Bali dipilih sebagai lokasi karena jumlah UKM di Bali mengalami penurunan. Jumlah UKM di Bali pada tahun 2022 sebanyak 440.609, sedangkan pada tahun 2023 sebanyak 439.382 usaha sehingga terdapat penurunan jumlah UKM sebanyak 1.227 UKM pasca pandemi Covid-19 (Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, 2023). Oleh karena itu, penulis menganggap bahwa UKM di Bali sangat tepat jika dijadikan sebagai populasi penelitian ini.

Para pemangku kepentingan (*stakeholder*) UKM seperti pemilik (manajemen), pegawai, kreditur, dan lain-lain memiliki peran penting dalam penerapan strategi keberhasilan UKM. Beberapa upaya yang diperlukan untuk mencapai hal tersebut adalah dengan menggunakan Sistem Informasi Akuntansi (SIA), mencegah ketidakpastian lingkungan, dan pengelolaan modal bisnis. Seluruh *stakeholder* berkaitan satu sama lain sehingga tidak boleh ada keegoisan dari salah satu pihak demi tercapainya kesuksesan bisnis.

Perkembangan yang terjadi pada bidang informasi akuntansi menyebabkan berkembangnya kebutuhan informasi bagi pemangku kepentingan (*stakeholders*). Oleh karena itu, dibutuhkan proses serta kinerja yang berkualitas dalam menghasilkan informasi. Persaingan antar UKM agar tetap eksis menjadi suatu tantangan di masyarakat. Dalam pelaksanaan proses menghasilkan informasi akuntansi yang dilaksanakan menurut sistem tidak terlepas dari permasalahan. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat pengaruh faktor penggunaan Sistem Informasi Akuntansi dalam mencapai kesuksesan bisnis.

Beberapa penelitian terdahulu menjelaskan bahwa ketidakpastian lingkungan merupakan faktor yang mempengaruhi kesuksesan bisnis. Pandemi Covid-19 merupakan kejadian yang mencerminkan ketidakpastian lingkungan karena banyak UKM yang merugi bahkan harus gulung tikar (Prabowo et al., 2013). Namun di sisi lain, ada pula UKM yang mengalami peningkatan omset secara signifikan.

Dalam perkembangannya, UKM memiliki beberapa permasalahan seperti keterbatasan modal usaha. Akses permodalan juga menjadi kendala bagi UKM. Pemangku kepentingan juga memiliki peran dalam mengelola modal bisnis.

Rumusan masalah yang diambil pada penelitian ini adalah (1) Apakah penggunaan Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif signifikan terhadap kesuksesan bisnis?, (2) Apakah ketidakpastian lingkungan berpengaruh positif terhadap kesuksesan bisnis?, (3) Apakah pengelolaan modal bisnis berpengaruh positif terhadap kesuksesan bisnis?. Penelitian ini bertujuan untuk menguji

pengaruh dimensi penggunaan Sistem Informasi Akuntansi (SIA), ketidakpastian lingkungan, dan pengelolaan modal bisnis terhadap kesuksesan bisnis. Penelitian ini terdiri dari beberapa hipotesis, yaitu:

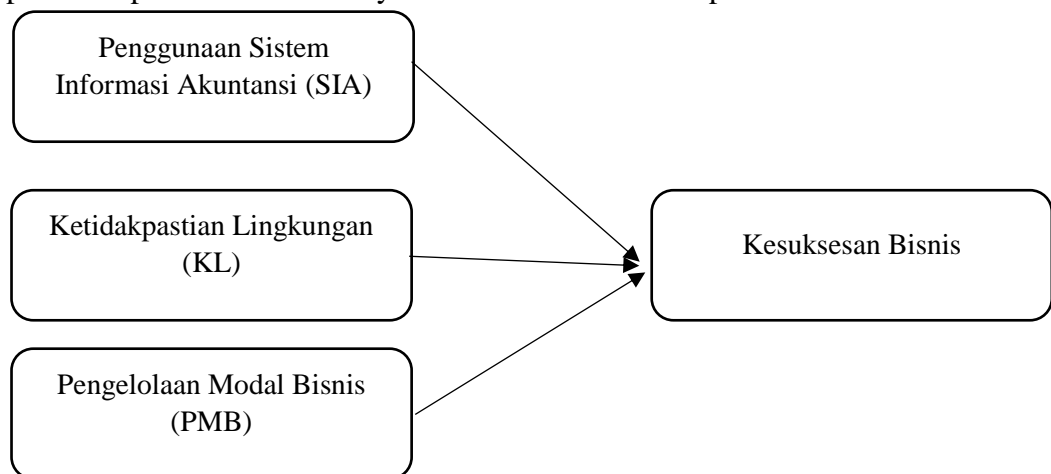
H₁: Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif signifikan terhadap kesuksesan bisnis;

H₂: Ketidakpastian lingkungan berpengaruh positif signifikan terhadap kesuksesan bisnis;

H₃: Pengelolaan modal bisnis berpengaruh positif signifikan terhadap kesuksesan bisnis.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini yaitu UKM sektor perdagangan yang ada di Bali. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Pemerintah Provinsi Bali, jumlah pelaku UKM di Kabupaten Badung pada Tahun 2023 sebanyak 1.241. Bali dipilih sebagai lokasi karena jumlah UKM di Bali mengalami penurunan. Jumlah UKM di Bali pada tahun 2022 sebanyak 440.609, sedangkan pada tahun 2023 sebanyak 439.382 usaha sehingga terdapat penurunan jumlah UKM sebanyak 1.227 UKM pasca pandemi Covid-19 (Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, 2023). Oleh karena itu, penulis menganggap bahwa UKM di Bali sangat tepat jika dijadikan sebagai populasi penelitian ini. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu regresi linier berganda. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2023 hingga Oktober 2023. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah survey lapangan yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner yang disebarkan tersebut dilakukan secara *online* menggunakan *google form*. Jumlah kuesioner yang diisi secara lengkap oleh responden ialah sebanyak 109 kuesioner dan siap untuk diolah.



Gambar 1. Model Penelitian

Gambar 1 menunjukkan model penelitian variabel. Berdasarkan gambar 1 tersebut, model regresi pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$KB = y + y_1SIA + y_2KL + y_3PMB + e \dots\dots\dots(i)$$

Tabel 1. Indikator Pengukuran Variabel

Variabel	Indikator	Sumber
Kesuksesan Bisnis (KB)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan jumlah pegawai 2. Meningkatkan pesanan konsumen 3. Meningkatkan <i>turnover</i> atau pendapatan 4. Meningkatkan promosi produk 5. Meningkatkan harga jual produk 6. Meningkatkan modal bisnis 7. Meningkatkan tingkat penjualan 8. Secara terus menerus meningkatkan produksi 9. Meningkatkan peralatan produksi 	Giannopoulos & Aggelopoulos (2019)
Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi (SIA)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan informasi akuntansi untuk memproyeksikan kebutuhan pendanaan masa depan 2. Biaya yang terkendali 3. Produktivitas usaha terukur dengan baik 4. Menggunakan informasi operasi 5. Menggunakan informasi akuntansi manajemen 6. Menggunakan informasi akuntansi keuangan 7. Menggunakan informasi peraturan akuntansi 8. Menggunakan informasi anggaran 9. Menggunakan informasi akuntansi tambahan 10. Adanya peningkatan produktivitas usaha 11. Proses produksi yang didukung secara konsisten 	Guo et al. (2022)
Ketidakpastian Lingkungan (KL)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya informasi dalam perusahaan 2. Adanya ketidakmampuan mengetahui hasil usaha 3. Adanya ketidakmampuan memprediksi kemungkinan di masa depan 	Zhang et al. (2020)
Pengelolaan Modal Bisnis (PMB)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modal awal yang diinvestasikan 2. Modal kerja usaha 3. Modal operasional usaha 4. Tantangan dalam memperoleh permodalan 	O'Leary (2017)

Tabel 1 menunjukkan pengukuran dari masing-masing variabel. Indikator-indikator yang disajikan pada Tabel 1 disusun berdasarkan penelitian terdahulu dengan topik sistem informasi akuntansi dan kesuksesan bisnis. Selain itu, ditambahkan variabel pengelolaan modal usaha dan ketidakpastian lingkungan karena faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap keberhasilan bisnis UKM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan yang terdapat pada penelitian ini dapat mengukur variabel penelitian. Variabel-variabel dinyatakan valid jika hasil uji validitas menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel (Sugiyono, 2015). Hasil pengujian menunjukkan bahwa instrument penelitian dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrument kuesioner yang digunakan dalam penelitian memberikan ukuran yang konstan atau sebaliknya. Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan nilai acuan jika nilai koefisien *alpha* lebih besar dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian reliabel (Sugiyono, 2015). Hasil pengujian menunjukkan bahwa instrument penelitian memiliki nilai lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dinyatakan reliabel.

Uji Hipotesis

Regresi linier berganda digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini. Hasil dari analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	25,448	6,987		3,642	,000
	Sistem Informasi Akuntansi	,259	,081	,299	3,214	,002
	Ketidakpastian Lingkungan	,132	,238	,053	4,556	,009
	Pengelolaan Modal Bisnis	,516	,172	,065	18,677	,006

Data-data pada tabel tersebut dapat dijelaskan dengan persamaan berikut ini:

$$KB = 25,448 + 0,259SIA + 0,132KL + 0,516PMB + e$$

Berdasarkan Tabel 2 dan persamaan di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang diuji mendukung keberhasilan bisnis.

Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) terhadap kesuksesan bisnis

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa penggunaan sistem informasi akuntansi (SIA) berpengaruh positif signifikan terhadap keberhasilan bisnis, sehingga hipotesis pada penelitian ini dapat diterima. Sistem informasi akuntansi digunakan oleh UKM untuk mengurangi angka kesalahan dalam bertransaksi. SIA juga mendukung dari segi akurasi dan ketepatan waktu pelaporan keuangan bisnis. Pihak manajemen dapat menjadikan laporan keuangannya sebagai tolak ukur dalam

pengambilan keputusan karena informasi akuntansi yang dihasilkan menjadi lebih akurat dan reliabel.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Guo et al. (2022) dan Pedroso & Gomes (2020). Penelitian ini juga didukung oleh teori *stakeholder*. Teori *stakeholder* akan memberikan dampak positif bagi pemilik usaha. Dengan penggunaan SIA, maka akan menghalangi pihak pemilik atau manajemen untuk melakukan tindakan yang egois ataupun dapat merugikan pemangku kepentingan lainnya. Pemangku kepentingan lainnya misalnya seperti kreditur yang juga memiliki kepentingan terhadap laporan keuangan. Pemilik usaha akan berusaha meminimalkan masalah asimetri informasi dengan meningkatkan kualitas informasi akuntansi dengan menggunakan SIA dalam bisnisnya. Keberhasilan bisnis akan lebih mudah dicapai jika manajemen atau pemilik UKM memanfaatkan informasi akuntansi dengan baik.

Pengaruh ketidakpastian lingkungan terhadap kesuksesan bisnis

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa ketidakpastian lingkungan berpengaruh positif signifikan terhadap kesuksesan bisnis, sehingga hipotesis pada penelitian ini dapat diterima. Ketidakpastian lingkungan mengacu pada prediksi masa depan melalui prediksi awal dan analisis potensi ketidakpastian yang mempengaruhi kesuksesan bisnis Peris-Ortiz et al. (2020). Ketidakpastian lingkungan dapat terjadi kapan saja dan tanpa dapat diprediksi sebelumnya, sehingga pemilik UKM harus dapat mempersiapkan segala kemungkinan yang dapat terjadi di masa depan dan mendapatkan informasi yang tepat sehingga berguna dalam pengambilan keputusan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Latan et al. (2018) dan Peris-Ortiz et al. (2020). Penelitian ini juga didukung oleh teori *stakeholder*. Pemilik UKM dan karyawan yang merupakan bagian dari *stakeholder* harus membangun kerja tim yang baik untuk menjalankan usahanya di tengah ketidakpastian lingkungan bisnis sehingga tercapai kesuksesan bisnis. Pemilik UKM tidak bisa bertindak semena-mena dalam menjalankan usahanya. Oleh karena itu teori *stakeholder* dikatakan dapat memberikan dampak positif bagi pelaku UKM agar tidak bersikap egois dalam menjalankan bisnisnya.

Pengaruh pengelolaan modal bisnis terhadap kesuksesan bisnis

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa pengelolaan modal bisnis berpengaruh positif signifikan terhadap kesuksesan bisnis, sehingga hipotesis pada penelitian ini dapat diterima. Pengelolaan modal memiliki peranan yang penting bagi keberhasilan usaha Bowen (2020). Pengelolaan modal bisnis yang baik akan menyediakan likuiditas yang cukup untuk kelangsungan dan operasional usaha, serta untuk pemenuhan kewajiban usaha seperti pembayaran gaji dan utang. Peningkatan modal usaha diperlukan untuk memperbesar skala usaha, seperti usaha skala kecil yang memerlukan modal tambahan agar bisa menjadi skala menengah. Akses permodalan usaha masih menjadi kendala bagi sebagian pemilik UKM. Oleh karena itu, diperlukan upaya agar UKM memahami dan memiliki akses untuk memperoleh modal usaha dari pihak eksternal seperti koperasi, bank dan lembaga keuangan lainnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Li et al. (2020). Penelitian ini juga didukung oleh teori *stakeholder*. Pemilik UKM

harus memisahkan antara modal usaha dengan dompet pribadinya. Hal ini harus dilakukan karena usaha merupakan entitas yang terpisah dengan pemilik usaha. Dengan demikian, potensi kegagalan likuiditas akibat tidak terpenuhinya kewajiban untuk membayar utang kepada kreditur menjadi menurun dan akan semakin dekat dengan kesuksesan bisnis.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan UKM dipengaruhi oleh penggunaan sistem informasi akuntansi, pengelolaan modal perusahaan dan ketidakpastian lingkungan. Artinya penggunaan sistem informasi akuntansi pada usaha kecil dan menengah memegang peranan penting dalam perencanaan, pengendalian, pengorganisasian operasional dan pengambilan keputusan bisnis. Hal ini akan berdampak pada kesuksesan bisnis dan lebih mudah dicapai. Pada saat yang sama, pengelolaan modal perusahaan memiliki pengaruh positif yang jelas terhadap keberhasilan bisnis. Hal ini dapat menjamin kelangsungan hidup dan pertumbuhan UKM dengan menyediakan likuiditas yang cukup untuk operasional bisnis mereka dan memenuhi kewajiban keuangan mereka. Selain itu, pengelolaan modal usaha juga diperlukan untuk mengakses dukungan pemerintah atau tambahan modal dari kreditur bank. Selain itu, ketidakpastian lingkungan juga berdampak positif terhadap kelangsungan usaha. Hal ini dapat dicapai dengan memperkirakan potensi ketidakpastian lingkungan, yang berguna untuk mengambil keputusan bisnis.

Penggunaan sistem informasi akuntansi, pengelolaan modal usaha, dan ketidakpastian lingkungan berpengaruh positif terhadap keberhasilan usaha. Hasil ini dapat menjadi catatan penting bagi para pelaku usaha UKM di era digital ini dalam mengelola keuangannya seperti pencatatan akuntansi agar lebih cepat dan efisien. Laporan keuangan yang dihasilkan juga akan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, modal usaha yang memadai dapat menjamin keberlangsungan dan keberhasilan usaha. Kedua, ketidakpastian lingkungan dalam dunia usaha juga mempengaruhi keberhasilan usaha UKM jika pelaku usaha UKM dapat beradaptasi terhadap perubahan lingkungan yang sangat kompetitif, seperti struktur budaya, sistem bisnis, serta dapat menganalisis apa pun yang mungkin terjadi di masa depan. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengatasi ketidakpastian lingkungan dan mempertahankan kesuksesan bisnis mereka. Pada akhirnya, jika pemilik UKM memahami sepenuhnya sistem informasi akuntansi, pengelolaan modal bisnis, dan ketidakpastian lingkungan, mereka dapat berhasil menciptakan nilai untuk meningkatkan kinerja bisnis mereka.

SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan atas penelitian yang telah dilakukan ini, antara lain:

1. Cakupan objek penelitian ini terbatas pada wilayah kabupaten di Bali, yaitu Kabupaten Badung. Sebaiknya penelitian selanjutnya bisa mencakup daerah yang lebih luas lagi.
2. Penelitian selanjutnya bisa menggunakan variabel independent lainnya yang mungkin juga mempengaruhi variabel dependen pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bowen, R. (2020). Motives to SME internationalisation: A comparative study of export propensity among food and drink SMEs in Wales and Brittany. *Cross Cultural and Strategic Management*. <https://doi.org/10.1108/CCSM-08-2018-0125>
- Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah. (2023). Data Keragaan UMKM Bali Tahun 2023. In *Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali*. <https://diskopukm.baliprov.go.id/data-dan-informasi/data-umkm/>
- Giannopoulos, V., & Aggelopoulos, E. (2019). Predicting SME loan delinquencies during recession using accounting data and SME characteristics: The case of Greece. *Intelligent Systems in Accounting, Finance and Management*. <https://doi.org/10.1002/isaf.1456>
- Guo, F., Luo, X., Wheeler, P. R., Yang, L., Zhao, X., & Zhang, Y. (2022). Enterprise Resource Planning Systems and XBRL Reporting Quality. *Journal of Information Systems*. <https://doi.org/10.2308/ISYS-2020-007>
- Huang, T., & Yasuda, K. (2016). Comprehensive review of literature survey articles on ERP. *Business Process Management Journal*, 22(1), 1–31.
- Kunttu, A., & Torkkeli, L. (2015). Service innovation and internationalization in SMEs: Implications for growth and performance. *Management Revue*, 26(2), 83–100. <http://www.jstor.org/stable/24570252>
- Latan, H., Chiappetta Jabbour, C. J., Lopes de Sousa Jabbour, A. B., Wamba, S. F., & Shahbaz, M. (2018). Effects of environmental strategy, environmental uncertainty and top management's commitment on corporate environmental performance: The role of environmental management accounting. *Journal of Cleaner Production*. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.01.106>
- Li, H. J., Chang, S. I., Wang, T., & Chang, L. M. (2020). Information technology internal control items for the post-implementation phase of enterprise resource planning systems. *Journal of Information Systems*. <https://doi.org/10.2308/isys-52615>
- O'Leary, D. E. (2017). Configuring blockchain architectures for transaction information in blockchain consortiums: The case of accounting and supply chain systems. *Intelligent Systems in Accounting, Finance and Management*. <https://doi.org/10.1002/isaf.1417>
- Pedroso, E., & Gomes, C. F. (2020). The effectiveness of management accounting systems in SMEs: a multidimensional measurement approach. *Journal of Applied Accounting Research*. <https://doi.org/10.1108/JAAR-05-2018-0059>
- Peris-Ortiz, M., Devece, C., & Hikkerova, L. (2020). How mobile technologies support business models: Case study-based empirical analysis. *Canadian Journal of Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.1002/cjas.1550>
- Prabowo, R. R., Sukirman, & Hamidi, N. (2013). Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi di Bank Umum Kota Surakarta. *JUPE UNS*, 2(1), 119–130.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (22nd ed.). CV Alfabeta.
- Zhang, Y., Wang, L., Gao, J., & Li, X. (2020). Servitization and business performance: the moderating effects of environmental uncertainty. *Journal of Business and Industrial Marketing*. <https://doi.org/10.1108/JBIM-03-2019-0123>

