



DOI: <https://doi.org/10.38035/jemsi.v5i6>  
Received: 17 Juli 2024, Revised: 04 Agustus 2024, Publish: 11 Agustus 2024  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Pengajuan Pinjaman Tanpa Jaminan Pada Generasi Y dan Z: Aturan dan Studi Perbandingan Bank Ritel Perkotaan

Okky Febriani<sup>1</sup>, Ignatius Hari Santoso<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Stikubank, Semarang, Indonesia, [okkyfebriani02@gmail.com](mailto:okkyfebriani02@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Stikubank, Semarang, Indonesia, [ignatiusharisantoso@edu.unisbank.ac.id](mailto:ignatiusharisantoso@edu.unisbank.ac.id)

Corresponding Author: [okkyfebriani02@gmail.com](mailto:okkyfebriani02@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *This study aims to analyze the application for unsecured loans in generation y and z rules and comparative studies of urban retail banks. This study focuses on the variables of public trust quality, service quality, interest rate quality, and credit decision quality. This study uses a quantitative method by processing primary data obtained through a questionnaire of 30 people, using a simple random technique. The data obtained using Smartpls 4. The parameters tested in this study are validity test, reliability test, Mann Whitney test, and T test. Based on the results of the research tests conducted: (1) The quality of public trust has a significant difference in interest rates, (2) Service quality does not have a significant effect on interest rates, (3) Credit decisions have a significant difference in interest rates.*

**Keywords:** *Quality of Public Trust, Quality of Service, Quality of Interest Rate Level, Credit Decision Making*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengajuan pinjaman tanpa jaminan pada generasi y dan z aturan dan studi perbandingan bank ritel perkotaan. Penelitian ini berfokus pada variabel kualitas kepercayaan masyarakat, kualitas pelayanan, kualitas tingkat suku bunga, kualitas keputusan pengambilan kredit. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengolah data primer yang didapatkan melalui kuesioner sebanyak 30 orang, menggunakan teknik simple random. Data yang diperoleh menggunakan Smartpls 4. Parameter yang diuji dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reabilitas, uji Mann Whitney, dan uji T. Berdasarkan hasil uji penelitian yang dilakukan: (1) Kualitas kepercayaan masyarakat memiliki perbedaan yang signifikan terhadap tingkat suku bunga, (2) Kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat suku bunga, (3) Keputusan pengambilan kredit memiliki perbedaan yang signifikan terhadap tingkat suku bunga.

**Kata Kunci:** Kualitas Kepercayaan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Kualitas Tingkat Suku Bunga, Keputusan Pengambilan Kredit

### PENDAHULUAN

Winarno Ismaya mengartikan pinjaman sebagai tindakan memberikan uang dengan nominal tertentu kepada orang atau perusahaan lain yang dilakukan oleh lembaga keuangan,

orang, atau korporasi, dimana pinjaman tersebut harus dikembalikan dengan sejumlah uang yang telah disepakati sebelumnya dan dalam jangka waktu tertentu (Kefi, 2019). Hasibuan mengartikan kredit sebagai bagian dari pinjaman yang mengharuskan pihak peminjam mengembalikan uang beserta bunganya dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan (Iqbal & Widiya, 2018). Definisi lain dari kredit atau pinjaman dijelaskan oleh Kasmir yaitu jenis pembiayaan berbentuk tagihan atau uang yang nilainya bisa ditukarkan dengan uang (Iqbal & Widiya, 2018).

Menurut penjelasan mengenai pengertian Pinjaman diatas, pinjaman memiliki arti pemberian sejumlah uang atau tagihan kepada peminjam setelah terjadinya kesepakatan antara pemberi pinjaman dan peminjam sampai batads waktu yang telah ditentukan.

Permohonan KTA atau pinjaman tanpa jaminan sering kali dievaluasi berdasarkan situasi keuangan pemohon, riwayat kredit pribadi, dan jumlah pinjaman, serta jaminan tidak dapat dibatasi pada nilai tertentu. Tentu saja Anda mempunyai kewajiban hukum untuk mengembalikan dana pinjaman tersebut.

Berdasarkan hasil observasi, jumlah utang yang dimiliki generasi Z dan milenial jauh lebih tinggi daripada generasi lainnya. Salah satunya terlihat dari data kepemilikan rekening dan jumlah pinjaman yang beredar di *fintech* P2P *Lending*. Statistik OJK P2P *Lending* (*fintech joint financing*) pada Desember 2022 menunjukkan 62% rekening *Fintech joint financing* dimiliki oleh nasabah berusia 19-34 tahun. Artinya, penggunaan *shared financing Fintech* didominasi oleh generasi Z dan milenial. Oleh karena itu, tidak heran jika generasi Z dan milenial dinilai cenderung menyukai utang.

Seiring adanya teknologi yang semakin maju berdampak terhadap pengajuan pinjaman dan pembayaran kembali kemudian menjadi mudah dengan sejumlah alat digital, seperti pendanaan bersama *Fintech*. Sebelumnya, permohonan pinjaman harus diselesaikan secara langsung; Namun, saat ini, pinjaman dapat diajukan secara *online*, dan kriterianya lebih sederhana dan masuk akal. Oleh karena itu, sangat penting untuk bereaksi secara bijaksana terhadap kemajuan teknologi dan kemudahan beragam aplikasi digital. Untuk menghindari hutang, Anda harus mempersiapkan diri dengan persiapan keuangan yang matang.

Milenial dan Gen Z merupakan kelompok yang mencari nafkah dan bekerja. Hal ini menandakan bahwa Gen Z dan generasi milenial mampu membiayai kebutuhan sehari-harinya (Widjanarko et al., 2023). Namun generasi milenial lebih cenderung konsumtif. Selain itu, meskipun utang adalah akar permasalahannya, hal ini hanya bersifat sementara jika penghasilan Anda tidak cukup untuk menutupi kewajiban utang Anda. Orang-orang yang kurang melek finansial merasa sulit untuk berinvestasi atau menyimpan uang. Sebaliknya, mereka sering kali menggunakan produk kredit secara tidak bertanggung jawab. Oleh sebab itu, anda harus mempersiapkan diri dengan pengetahuan keuangan yang baik. Memahami perencanaan keuangan dan barang dapat membantu Anda mengelola pengeluaran dengan lebih hati-hati dan memprioritaskan kebutuhan dibandingkan keinginan, sehingga mencegah Anda mengembangkan kebiasaan buruk berhutang.

## METODE

Metode yang diimplementasikan dalam penelitian berupa kuantitatif yaitu teknik penelitian yang didasarkan atas filsafat positivisme. Pada penelitian kuantitatif data yang dianalisis mempunyai sifat artistik, melibatkan analisis sampel atau pun populasi tertentu, dan melibatkan uji hipotesis serta menerapkan instrumen dalam pengumpulan datanya (Sugiyono, 2020:16). Jenis data yang diimplementasikan dalam penelitian berupa kuantitatif dengan menerapkan metode kuesioner untuk mengumpulkan datanya. Definisi dari kuesioner berdasarkan pendapat Sugiyono (2017:142) yaitu sekumpulan pertanyaan tertulis dalam bentuk lembaran yang ditujukan kepada responden untuk diisi dan respon yang diberikan akan dikumpulkan sebagai bahan analisis lebih lanjut. Terdapat dua macam kuesioner yaitu kuesioner tertutup dan terbuka, dimana dalam penelitian ini mengimplementasikan kuesioner

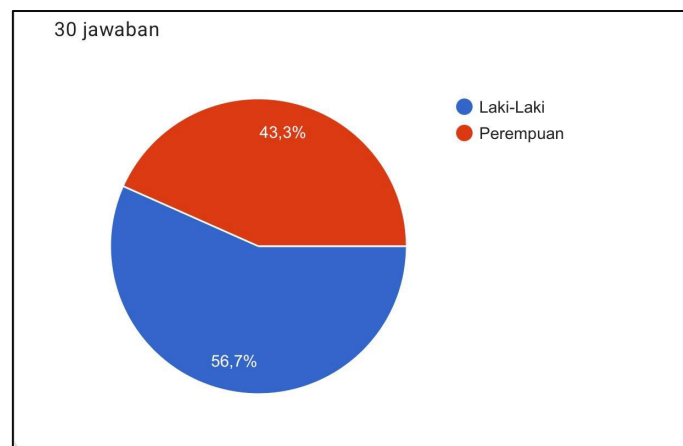
tertutup yaitu responden hanya memilih satu jawaban dianggapnya benar dari beberapa pilihan yang disediakan peneliti. Setelah menyebarkan kuesioner dan data sudah terkumpul, selanjutnya adalah melakukan pengolahan data dan mengukur data dengan SmartPLS. Berikut langkah awal yang dilakukan dalam pengolahan data yakni melaksanakan uji reliabilitas dan validitas terlebih dahulu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Gambaran Umum Responden

Pada penelitian ini calon nasabah dan nasabah Bank Ritel Perkotaan menjadi responden penelitian. Jumlah responden sebanyak 30 orang nasabah yang diambil secara acak. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelaminnya direpresentasikan pada Gambar 1.



Sumber: Hasil kuesioner yang diolah, 2024

**Gambar 1. Karakteristik Responden**

Menurut sajian data dalam Gambar 1 didapatkan jenis kelamin responden yang paling mendominasi adalah laki-laki sejumlah 17 orang (56,7%). Sementara sisanya sebesar 43,3% atau 13 orang berjenis kelamin perempuan.

### Uji Validitas

Terdapat dua indikator penilaian dalam pengujian *convergent validity* yaitu AVE (*Average Variance Extracted*) dan *loading factor* dengan standar *loading factor* yang ditetapkan senilai 0,70. Suatu data penelitian dikatakan memiliki validitas tinggi dan syarat *convergent validity* terpenuhi dengan baik yaitu nilai AVE melebihi 0,50 dan *loading factor* melebihi 0,70 (Sekaran & Bougie,2016). Adapun data hasil uji dalam penelitian direpresentasikan dalam Tabel 1.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	Loading Factor	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Kepercayaan Masyarakat (X1)	X1.1	0.820	0.794	Valid
	X1.2	0.831		
	X1.3	0.806		
	X1.4	0.786		
Kualitas Layanan (X2)	X2.1	0.797	0.658	Valid
	X2.2	0.797		
	X2.3	0.851		
	X2.4	0.807		
Keputusan Pengambilan Kredit	X3.1	0.972	0.758	Valid
	X3.2	0.709		

(X3)	X3.3	0.885	0.662	Valid
	X4.4	0.972		
Tingkat Suku Bunga (Y1)	Y1.1	0.957	0.662	Valid
	Y1.2	0.872		
	Y1.3	0.785		
	Y1.4	0.859		

Berdasarkan tabel 1 diatas, diperoleh variabel kepercayaan pelanggan memiliki nilai sebesar 0.794, variabel kualitas layanan mendapatkan nilai sebesar 0.658, variabel keputusan pengambilan kredit memiliki nilai sebesar 0.758, variabel tingkat suku bunga mendapatkan nilai 0.662. Artinya bahwa sampel sudah terpenuhi sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut. Pada tabel diatas semua indikator dari variabel loading factor >0,70 dan variabel AVE >0.50, sehingga dapat dikatakan valid.

### Uji Reabilitas

Terdapat dua metode yang diimplementasikan dalam uji reliabilitas pada PLS yakni, 1) *composite reliability*, berguna dalam pengukuran nilai reliabilitas sesungguhnya dalam variabel konstruk. Metode ini tergolong yang paling optimal dalam melakukan estimasi konsistensi internal konstruk, dan 2) *cronbach's alpha* yang berguna dalam pengukuran nilai batas bawah reliabilitas. Adapun *rule of thumb* yang diimplementasikan dalam penelitian yaitu *cronbach's alpha* melebihi 0,7 dan *composite reliability* di atas 0,7 (Ghozali,2016).

**Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho a)	Keterangan
1	Kepercayaan Masyarakat (X1)	0.827	0.833	Reliabel
2	Kualitas Layanan (X2)	0.831	0.841	Reliabel
3	Keputusan Pengambilan Kredit (X3)	0.910	0.945	Reliabel
4	Tingkat Suku Bunga (Y1)	0.892	0.912	Reliabel

Seluruh nilai *cronbach's alpha* pada tabel di atas melebihi 0,70 menunjukkan adanya reliabilitas pada instrumen yang diimplementasikan dalam penelitian ini. Dari statistik juga terlihat bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *composite reliability* melebihi 0,70. Hal ini tentunya menunjukkan setiap variabel penelitian mempunyai nilai reliabilitas yang sangat baik dan telah memenuhi *composite reliability*.

### Uji Mann Whitney

Hasil uji *Mann Whitney* memiliki kriteria dalam pengujian untuk mengetahui bahwa terdapat perbedaan dalam data tersebut. Jika nilai *Asymp Sig (2-tailed)* < 0,05 berkesimpulan ada perbedaan secara signifikan, namun jika nilai *Asymp Sig (2-tailed)* > 0,05 berkesimpulan bahwa tidak ada perbedaan secara signifikan.

**Tabel 3. Uji Mann Whitney Kepercayaan Masyarakat**

Data	N	Mann Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asymp. Sig (2-tailed)	Keterangan
Kepercayaan Masyarakat	30	375.000	840.000	-1.654	0,098	Tidak Ada Perbedaan

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa uji *Mann Whitney* pada kepercayaan masyarakat menunjukkan nilai yang signifikan yaitu nilai *Asymp Sig (2-tailed)* sebesar 0,098 > 0,05. Dapat disimpulkan bahwa nilai 0,098 lebih besar dari nilai 0,05 sehingga data tidak ada perbedaan signifikan.

**Tabel 4. Uji Mann Whitney Kualitas Layanan**

Data	N	Mann Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asymp. Sig (2-tailed)	Keterangan
Kualitas Layanan	30	390.000	855.000	-1.280	0,200	Tidak Ada Perbedaan

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa uji *Mann Whitney* pada kualitas layanan menunjukkan nilai yang signifikan yaitu nilai *Asymp Sig (2-tailed)* sebesar  $0,200 > 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa nilai  $0,200$  lebih besar dari nilai  $0,05$  sehingga data tidak ada perbedaan yang signifikan.

**Tabel 5. Uji Mann Whitney Keputusan Pengambilan Kredit**

Data	N	Mann Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asymp. Sig (2-tailed)	Keterangan
Keputusan Pengambilan Kredit	30	435.000	900.000	-463	0,643	Tidak Ada Perbedaan

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa uji *Mann Whitney* pada keputusan pengambilan kredit menunjukkan nilai yang signifikan yaitu nilai *Asymp Sig (2-tailed)* sebesar  $0,643 > 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa nilai  $0,643$  lebih besar dari nilai  $0,05$  sehingga data tidak ada perbedaan yang signifikan.

**Tabel 6. Uji Mann Whitney Tingkat Suku Bunga**

Data	N	Mann Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asymp. Sig (2-tailed)	Keterangan
Tingkat Suku Bunga	30	450.000	915.000	0.00	1,000	Tidak Ada Perbedaan

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa uji *Mann Whitney* pada tingkat suku bunga menunjukkan nilai yang signifikan yaitu nilai *Asymp Sig (2-tailed)* sebesar  $1,000 > 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa nilai  $1,000$  lebih besar dari nilai  $0,05$  sehingga data tidak ada perbedaan yang signifikan.

### Uji Hipotesis

Pelaksanaan uji hipotesis ditujukan untuk menganalisis ada atau tidaknya perbedaan diantara sampel penelitian secara signifikan pada taraf sig.0,05. Adapun *software* yang dipilih peneliti untuk memudahkan dalam uji-t dan analisis data yakni SPSS *statistic* berjeniskan uji *Mann Whitney*. Indikator pengambilan keputusannya yakni nilai *asymn sig (2-tailed)* yang tidak melebihi  $0,05$  artinya terjadi penolakan  $H_0$  dan penerimaan  $H_a$ . Apabila pengambilan keputusan didasarkan atas pembagian t-tabel, yaitu:

- a)  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ , berarti terjadi penerimaan  $H_0$ .
- b)  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ , berarti terjadi penolakan  $H_0$ .

**Tabel 7. Uji Hipotesis**

Data	Df	Std Error	T hitung	T tabel	Sig	Keteragan
Keputusan pengambilan kredit		0,112	5.318	2.756	0.00	Sigmifikan
Kualitas layanan	29	0,66	1.954	2.045	0,062	Signifikan
Kepercayaan masyarakat		0,016	0,299	0,683	0,767	Signifikan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil sebagai berikut:

### Uji Hipotesis 1

Diperoleh bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar  $0,00 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak maka terdapat perbedaan yang signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada pengajuan pinjaman tanpa jaminan antara generasi Y dan Generasi Z dalam penggunaan layanan perbankan dari Bank Ritel di Perkotaan.

### Uji Hipotesis 2

Diperoleh bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)*  $0,062 > 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima maka tidak terdapat perbedaan terhadap pengaruh kualitas layanan dalam minat pengajuan pinjaman tanpa jaminan antara generasi Y dan Generasi Z dalam penggunaan layanan perbankan dari Bank Ritel di Perkotaan.

### Uji Hipotesis 3

Diperoleh bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar  $0,767 < 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima maka terdapat perbedaan yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat dalam dalam minat pengajuan pinjaman tanpa jaminan antara generasi Y dan Generasi Z dalam penggunaan layanan perbankan dari Bank Ritel di Perkotaan.

## Pembahasan

### Kepercayaan Masyarakat Memiliki Perbedaan Yang Signifikan Terhadap Tingkat Suku Bunga

Hasil dari analisis variabel deskripsi menunjukkan bahwa mean seluruh indikator pada variabel kepercayaan masyarakat (X1) memiliki nilai 0,794 yang menunjukkan bahwa variabel kepercayaan masyarakat pada pengajuan pinjaman tanpa jaminan untuk generasi Y dan Z menurut responden sudah tergolong baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan kepercayaan masyarakat (X1) memiliki perbedaan yang signifikan terhadap tingkat suku bunga (Y1). Diperoleh bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar  $0,767 < 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima maka terdapat perbedaan yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat dalam dalam minat pengajuan pinjaman tanpa jaminan antara generasi Y dan Generasi Z dalam penggunaan layanan perbankan dari Bank Ritel di Perkotaan.

### Kualitas Layanan Tidak Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Tingkat Suku Bunga

Hasil dari analisis variabel deskripsi menunjukkan bahwa mean seluruh indikator pada variabel kualitas layanan (X2) memiliki nilai 0,658 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan pada pengajuan pinjaman tanpa jaminan untuk generasi Y dan Z menurut responden sudah tergolong baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan (X2) tidak memiliki perbedaan yang signifikan terhadap tingkat suku bunga (Y1). Diperoleh bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)*  $0,062 > 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima maka tidak terdapat perbedaan terhadap pengaruh kualitas layanan dalam minat pengajuan pinjaman tanpa jaminan antara generasi Y dan Generasi Z dalam penggunaan layanan perbankan dari Bank Ritel di Perkotaan.

### Keputusan Pengambilan Kredit Memiliki Perbedaan Yang Signifikan Terhadap Tingkat Suku Bunga

Hasil dari analisis deskripsi variabel menunjukkan bahwa mean seluruh indikator pada variabel keputusan pengambilan kredit (X3) memiliki nilai 0,758 yang menunjukkan bahwa variabel keputusan pengambilan kredit pada pengajuan pinjaman tanpa jaminan untuk generasi Y dan Z menurut responden sudah tergolong baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan pengambilan kredit (X3) memiliki perbedaan yang signifikan terhadap tingkat suku bunga (Y1). Diperoleh bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar  $0,00 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak maka terdapat perbedaan yang signifikan



terhadap keputusan pengambilan kredit pada pengajuan pinjaman tanpa jaminan antara generasi Y dan Generasi Z dalam penggunaan layanan perbankan dari Bank Ritel di Perkotaan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data dan hasil uji penelitian serta pembahasan, yang telah dilakukan dengan Uji Mann Whiteny disimpulkan bahwa: 1) Terdapat perbedaan yang signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada pengajuan pinjaman tanpa jaminan antara generasi Y dan Generasi Z dalam penggunaan layanan perbankan dari Bank Ritel di Perkotaan. 2) Adanya pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat dalam minat pengajuan pinjaman tanpa jaminan antara generasi Y dan Generasi Z dalam penggunaan layanan perbankan dari bank ritel di perkotaan.

## REFERENSI

- Ajaib. (2020). Perbankan Ritel vs Perbankan Korporat: Apa Perbedaannya?. <https://ajaib.co.id/perbankan-ritel-vs-perbankan-korporat-apa-perbedaannya/>
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: RinekaCipta.
- Fuady & Kastulani, M. (2015). *Hukum Bisnis Suatu Pengantar*. Riau: Pusat Kajian Hukum LA-Qastu.
- Ghofur, A. (2018). Strategi Pemasaran Bank Madina Syariah Bantul Yogyakarta Tahun 2016/2017. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(8).
- Hasibuan, D. D. (2022). Keabsahan Perjanjian Pinjaman Tanpa Jamina Berbasis Fintech. *Jurnal Notarius*, 1(2). 65-75.
- Kasmir. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Press.
- Marsono, A., Silitonga, P., & Widodo, D. S. (2018). Effect of Current Ratio, Leverage Ratio, Inflation and Currency Share Closing Price of Consumer Goods Industry in Indonesia Stock Exchange. *International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS)*, 4(8).
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ratu Mutiara Dien, Sugih Arijiyanto, Gita Permata Liansari (2022). Identifikasi Faktor yang Berpengaruh Terhadap Performansi Kerja Umkm Kota Bandung Berdasarkan Kategori Perencanaan Strategi *Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence (MBCFPE)*.
- Salshabilla, E. A., & Syahrul, A. (2024). Analisis Implementasi Pinjaman Tanpa Jaminan pada Baznas Provinsi Sumatera Utara untuk Pengembangan Usaha Pedagang Kaki Lima. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(1). 560-581.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Redaksi OCBC NISP. (2022). Apa Itu Retail Banking? Pahami Manfaat, Jasa dan Keunikannya. <https://www.ocbc.id/id/article/2022/09/27/retail-banking-adalah>
- Widjanarko, W., Hadita, H., Saputra, F., & Cahyanto, Y. A. D. (2023). Determinasi Kemudahan Akses Informasi Bagi Keputusan Investasi Gen Z. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 2(4), 248–264.