

## ANALISIS RISIKO JASA PENYEWAAN MOBIL PADA MAHENDRA HOLIDAY

Riski Ulfatur Rohmah<sup>1</sup>, Emilia Yun Wandari<sup>2</sup>, Ahmad Mursid<sup>3</sup>, Sampir Andrian Sukoco<sup>4</sup>

[riskiulfatur@gmail.com](mailto:riskiulfatur@gmail.com)<sup>1</sup>, [emiliayunw2315@gmail.com](mailto:emiliayunw2315@gmail.com)<sup>2</sup>, [ahmadmur225@gmail.com](mailto:ahmadmur225@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[andreansukoco@gmail.com](mailto:andreansukoco@gmail.com)<sup>4</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Jember

### ABSTRAK

Penelitian ini memiliki bertujuan mengidentifikasi serta menganalisis risiko pada jasa penyewaan mobil. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan jenis data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara dan studi pustaka. Objek penelitian ini adalah Mahendra Holiday yang beralamat di Jl. Dewi Sartika No. 09 Sumberan, Karanganyar, Kecamatan Ambulu, Kabupaten Jember. Teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah wawancara dan studi pustaka. Dari hasil penelitian Mahendra Holiday langkah pertama adalah mengidentifikasi sepuluh risiko teratas yang mungkin timbul dalam perusahaan.

**Kata kunci:** Manajemen Risiko, Enterprise Risk Management (ERM).

### PENDAHULUAN

Manajemen risiko adalah kajian atau tujuan menganalisis dampak berupa ancaman yang ditimbulkan oleh suatu organisasi. Setiap perusahaan menghadapi risiko yang berbeda tergantung pada jenis bisnisnya. Perusahaan yang mampu mengendalikan dan megantisipasi risiko yang terjadi dapat dikatakan bahwa perusahaan tersebut baik. Fisk dalam jurnal (Labombang, 2011), risiko merupakan alternatif dari apa yang secara alami dapat terjadi dalam suatu situasi. Fadun (2013) menyatrakan bahwa risiko umumnya dikaitkan dengan ketidakpastian karena suatu peristiwa mungkin terjadi atau tidak. Risiko secara umum diuraikan sebagai suatu insiden yang dapat menghalangi tercapainya tujuan rencana dikarenakan hasil yang tidak diinginkan (Park & Kim, 2011).

Perlunya manajemen risiko memiliki tujuan agar perusahaan bisa memelihara dan mengelola usahanya dengan mengendalikan dan membatasi risiko yang timbul dari penerapan manajemen risiko. Manajemen dipandang sebagai tolak ukur untuk menganalisis manajemen yang tepat di berbagai perusahaan (Luppino et al., 2014). Perera et al., (2014) mengartikan manajemen risiko sebagai suatu sistem untuk mengidentifikasi, menilai, mengevaluasi, dan tahap risiko terkait dan kemudian mengalokasikan sumber daya yang dibutuhkan untuk mengawasi, mengelola, dan meyederhanakan dampak negatif dari peristiwa yang merugikan. Teori Enterprise Risk Management (ERM) adalah penerapan manajemen risiko yang terkenal.

Enterprise Risk Management (ERM) adalah pendekatan manajemen risiko bertujuan untuk mengenali, mengkaji, merespons, dan mengawasi risiko dan kesempatan di dalam dan di luar organisasi. Pada dasarnya manajemen risiko mencakup proses pelaksanaan manajemen risiko, yaitu 1) mengidentifikasi risiko, 2) penilaian dan mengukur risiko, dan 3) mengelola manajemen risiko. Risiko mampu dikelola dengan berbagai cara, termasuk elusi, retensi, diversifikasi, dan pengalihan ke pihak lain. Hal ini berkaitan erat dengan maajemen risiko yakni manajemen risiko serta pembiayaan risiko (Hanafi, 2016).

Mahendra Holiday merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada ruang lingkup jasa transportasi yang fokusnya pada bidang penyewaan mobil. Mahendra Holiday menyediakan berbagai pilihan sewa mobil yang dapat diandalkan dan harga yang terjangkau dengan beragam jenis kendaraan yang dimiliki. Dengan Kota Jember yang memiliki beberapa keragaman tujuan wisata dapat menjadi kesempatan untuk para penyedia jasa transportasi yang khususnya pada penyewaan kendaraan untuk para wisatawan atau instansi pemerintah ataupun swasta. Dengan hal itu Mahendra Holiday menyediakan usaha dalam jasa transportasi yang dapat bersaing dengan penyedia jasa penyewaan transportasi lainnya khususnya dalam jasa penyewaan kendaraan.

Usaha ini sudah memiliki jumlah konsumen yang banyak dan mengalami pertumbuhan yang signifikan setiap tahunnya. Mahendra Holiday melakukan penambahan unit untuk memenuhi kebutuhan konsumen karena permintaan sewa mobil dari konsumen semakin meningkat. Tidak dapat dipungkiri bahwa potensi risiko meningkat setiap tahun karena semakin banyak konsumen yang memerlukan mobil sewaan dan perusahaan harus menambah unit.

Dengan bertambahnya jumlah konsumen yang ingin menyewa mobil, maka semakin banyak juga risiko yang mungkin timbul, atau mungkin telah terjadi. Risiko yang dihadapi antara lain konsumen tidak dapat membayar sewa (melarikan diri), kecelakaan oleh konsumen, melakukan penggadaian atau pencurian properti, dan rusaknya fisik properti karena ulah konsumen, dan lain-lain. Hal ini sudah sering dialami oleh perusahaan bahkan sejak awal dibangun hingga sekarang.

Sebelum itu perusahaan belum melakukan peidentifikasi risiko dan manajemen risiko untuk mengatasi dan mengelola risiko yang akan timbul atau sudah terjadi di dalam perusahaan. Apabila perusahaan tidak melaksanakan peidentifikasi risiko internal serta manajemen risiko, maka akan sering terjadi insiden yang mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.

Pada titik ini, perusahaan memulai mengidentifikasi risiko serta manajemen risiko guna mengendalikan dan mengurangi risiko-risiko yang timbul dalam perusahaan. Dari hasil pengamatan dapat disimpulkan bahwa terdapat empat aspek risiko bagi perusahaan rental mobil mencakup, risiko finansial, risiko operasional, risiko sumber daya manusia, dan risiko eksternal. Dari latar belakang diatas maka permasalahan yang akan diidentifikasi adalah bagaimana analisis risiko jasa penyewaan mobil berdasarkan pendekatan Enterprise Risk Management (ERM) pada Mahendra Holiday?

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Manajemen Risiko**

Manajemen risiko adalah sebuah pendekatan yang sistematis serta logis yang digunakan untuk identifikasi, memantau, menyelesaikan, dan menyampaikan risiko yang timbul dalam suatu aktivitas atau proses (Ferry, 2006). Dalam ISO:31000-2009 manajemen risiko merupakan aktivitas yang terstruktur dilakukan untuk memberikan arahan serta mengendalikan organisasi dalam rangka menangani risiko. Dari pengertian diatas diambil kesimpulan bahwa manajemen risiko adalah sebuah pendekatan yang terstruktur secara sistematis untuk mengarahkan, menyelesaikan, dan melaporkan risiko yang muncul dalam suatu aktivitas.

### ***Enterprise Risk Management (ERM)***

Pengintegrasian transfer risiko serta integrasi manajemen risiko ke dalam proses bisnis perusahaan dan integrasi ketiga metode di atas membentuk kerangka manajemen risiko ERM (Rustam & Bambang, 2018). Mengintegrasikan organisasi risiko membutuhkan adanya fungsi manajemen risiko perusahaan pusat yang menyampaikan langsung kepada CEO. Proses yang kedua adalah pegintegrasian strategi transfer risiko.

Sebagai cara untuk melakukan lindung nilai terhadap risiko sisa yang tidak diinginkan manajemen, ERM menggunakan perspektif portofolio ketika melakukan transfer risiko. Dengan menjalankan perspektif portofolio kepada semua jenis risiko perusahaan dan merasionalisasi produk turunan, asuransi, dan alternatif penyimpangan risiko lainnya. Cara yang terakhir untuk memperoleh hal ini adalah dengan menggabungkan proses bisnis perusahaan dengan manajemen risiko. Penggunaan ERM sendiri membantu perusahaan memaksimalkan kinerja bisnis dengan mengalokasikan sumber daya, membantu atau memperngaruhi harga dan berbagai keputusan bisnis lainnya.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis risiko pada jasa penyewaan mobil berdasarkan pendekatan Enterprise Risk Management (ERM). Data yang di gunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dimana data primer diperoleh melalui wawancara, dan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dan sebagainya. Untuk teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan purposive sampling. Objek dalam penelitian ini adalah Mahendra Holiday yang beralamat di Jl. Dewi Sartika No. 09 Sumberan, Karanganyar, Kecamatan Ambulu, Kabupaten Jember. Informan yang digunakan adalah owner dari Mahendra Holiday yaitu Mohammad Khofif. Data yang dikumpulkan melalui kegiatan wawancara dan studi pustaka akan diolah dengan memakai metode Enterprise Risk Management (ERM). Model ERM dimulai dengan melakukan pengiidentifikasi risiko pada setiap tingkat proses bisnis selanjutnya risiko akan dianalisis probabilitas serta dampaknya. Definisi tradisional tentang risiko diukur dengan menggabungkan 2 variabel: a) frekuensi kejadian (probabilitas) dari peristiwa “berisiko”, yakni dalam periode yang ditentukan berapa kali peristiwa berisiko diulang dan b) sejauh mana konsekuensi (besarnya) yang di peroleh dari peristiwa tersebut, yakni semua hasil dari kejadiannya (Verbano & Venturini, 2013).

Risiko kemudian dinilai, tingkat risiko ditentukan, dan risiko dipetakan. Apabila risiko tersebut diterima oleh perusahaan, mak risiko tersebut akan dipantau dan diawasi. Namun, jika risiko tidak dapat diterima, peruhaan mengembangkan strategi mitigasi risiko dan menggunakan pengaruh operasional dalam bentuk pengawasan dan pengendalian perusahaan (Haryani & Sari, 2021).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko pada Mahendra Holiday fokus pada risiko operasional perusahaan. Risiko operasional ini dipilih karena terdapat beberapa masalah yang terjadi dalam suatu perusahaan disebabkan oleh operasional, seperti risiko finansial, risiko operasional, risiko sumber daya manusia, dan risiko eksternal.

Tabel 1. Identifikasi Risiko di Mahendra Holiday

Jenis Risiko	Kode	Peristiwa
Risiko	A1	Konsumen tidak membayar uang sewa atau telat membayar uang sewa, mengakibatkan ketidakstabilan keuangan dan berpengaruh terhadap perawatan mobil dan pembayaran angsuran
	B1	Risiko unit dicuri dan digadaikan secara ilegal

Finansial   Risiko Operasioanal	B2	Risiko Kecelakaan dalam bekerja
	B3	Risiko kecelakaan konsumen
	B4	Risiko kerusakan mesin karena penggunaan konsumen atau kelalaian dari perusahaan
	B5	Risiko kesalahpahaman pada saat melakukan pengantaran unit kepada konsumen salah tipe mobil
	B6	Risiko kerusakan fisik unit karena konsumen
	Risiko SDM	C1
C2		Risiko kehilangan data identitas konsumen seperti KTP atau SIM
Risiko Eksternal	D1	Risiko terjadinya komplain dari konsumen pada perusahaan

Sumber: Hasil Wawancara (2024)

### Penilaian Risiko

Setelah melakukan peidentifikasi risiko, maka langkah berikutnya adalah mengukur atau menilai risiko dengan membuat likelihood impact matrix. Menentukan tingkat probabilitas dan tingkat dampak dari setiap risiko sebelum membuat matrix,. Berikut merupakan kategori probabilitas risiko dan dampak risiko.

Tabel 2. Kategori Probabilitas Risiko dan Kategori Dampak Risiko di Mahendra Holiday

Kategori Probabilitas Risiko			
Skala	Probabilitas	Indikator Probabilitas Risiko Berdasarkan	
		Frekuensi	Aktivitas Produksi
1	Sangat Jarang	<10x per tahun	<10% dari total kegiatan
2	Jarang	10-20x per tahun	10-20% dari total kegiatan
3	Kadang-kadang	20-30x per tahun	20-30% dari total kegiatan
4	Sering	30-40x per tahun	30-40% dari total kegiatan
5	Sangat Sering	>50x per tahun	>50% dari total kegiatan
Kategori Dampak Risiko			
Skala	Dampak	Indikator Dampak Pada Efektivitas Operasi	
5	Sangat Kecil	Tidak ada efek pada kegiatan	
4	Kecil	Sedikit kendala dalam operasional, finansial dan eksternal kegiatan perusahaan	
3	Sedang	Menggunakan anggaran operasional perusahaan	
2	Besar	Menggunakan Asuransi dan menggunakan anggaran pribadi	
1	Sangat Besar	Perusahaan Collapse (bangkrut)	

Sumber : Data sekunder yang diolah (2024)

Terdapat sepuluh (10) risiko yang mungkin muncul pada perusahaan tersebut. Penilaian risiko-risiko di atas dilakukan berdasarkan kemungkinan yang akan terjadi dan dampak yang terjadi. Berikut hasil dari penilaian risiko:

Tabel 3. Hasil Penilaian Risiko pada Mahendra Holiday

Jenis Risiko	Kode	Risiko	Skala		Skor	Nilai Risiko
			Probabilitas	Dampak		
Risiko Finansial	A1	Konsumen tidak membayar uang sewa atau telat membayar uang sewa, mengakibatkan ketidakstabilan keuangan dan berpengaruh terhadap perawatan mobil dan pembayaran angsuran	4	4	16	Tinggi
Risiko Operasional	B1	Risiko unit dicuri dan digadaikan secara ilegal	1	4	4	Rendah
	B2	Risiko Kecelakaan dalam bekerja	1	4	4	Rendah
	B3	Risiko kecelakaan konsumen	2	4	8	Sedang
	B4	Risiko kerusakan mesin karena penggunaan konsumen atau kelalaian dari perusahaan	1	3	3	Rendah
	B5	Risiko kesalahpahaman pada saat melakukan pengantaran unit kepada konsumen atau salah tipe mobil	1	4	4	Rendah
	B6	Risiko kerusakan fisik unit karena konsumen	5	3	15	Tinggi
Risiko SDM	C1	Risiko kelalaian dalam menginput data konsumen	1	4	4	Rendah
	C2	Risiko kehilangan data identitas konsumen seperti KTP atau SIM	1	4	4	Rendah
Risiko Eksternal	D1	Risiko terjadinya komplain dari konsumen pada perusahaan	1	3	3	Rendah

Sumber: Hasil olah data (2024)

Hasil dari penilaian risiko tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat intensitas dari risiko yang kemungkinan muncul pada Mahendra Holiday. Untuk memudahkan dalam mengelompokkan risiko, maka hasil dari penilaian risiko tabel 3 dibuat ke dalam Likelihood Impact Matrix berikut:

Tabel 4. Likelihood Impact Matrix

5					
4				A1	
3					B6
2				B3	
1			B4, D1	B1, B2, B5, C1, C2	
	1	2	3	4	5

Sumber: hasil olah data (2024)

Berdasarkan dari peta matriks di atas maka hasil yang diperoleh sebagai berikut:

Risiko yang termasuk dalam kelompok “risiko rendah” antara lain resiko unit dicuri dan digadaikan secara ilegal (B1), risiko kecelakaan dalam bekerja (B2), dan risiko kerusakan mesin karena penggunaan konsumen atau kelalaian dari perusahaan (B4), Risiko kesalahpahaman pada saat melakukan pengantaran unit kepada konsumen atau salah tipe mobil (B5), risiko kelalaian dalam proses penginputan data konsumen (C1), risiko kehilangan data identitas konsumen seperti KTP atau SIM (C2), dan risiko terjadinya komplain dari konsumen pada perusahaan (D1).

Risiko yang tergolong risiko sedang ialah kecelakaan konsumen (B3). Sedangkan untuk risiko yang terakhir yaitu risiko yang termasuk dalam golongan ini antara lain risiko konsumen tidak membayar uang sewa atau telat membayar uang sewa, mengakibatkan ketidakstabilan keuangan dan berpengaruh terhadap perawatan mobil dan pembayaran angsuran (A1), termasuk risiko kerusakan fisik unit karena konsumen (B6).

### Pengelolaan Risiko

Berikutnya merupakan rekomendasi dari pengelolaan risiko, yakni sebagai berikut:

Tabel 5. Pengelolaan Risiko pada Mahendra Holiday

No.	Risiko	Tindakan Penanganan
A1	Konsumen tidak membayar uang sewa atau telat membayar uang sewa, mengakibatkan ketidakstabilan keuangan dan berpengaruh terhadap perawatan mobil dan pembayaran angsuran	Melakukan perjanjian secara tertulis diatas materai dan meminta pembayaran secara <i>full</i> di awal penyewaan mobil
B1	Risiko unit dicuri dan digadaikan secara ilegal	Memasang perangkat GPS yang memiliki fungsi untuk melacak lokasi mobil
B2	Risiko Kecelakaan dalam bekerja	Dalam melakukan pekerjaan karyawan harus lebih hati-hati dan bekerja sesuai SOP yang ada
B3	Risiko kecelakaan konsumen	Memberikan peringatan untuk berhati-hati dalam penggunaan unit perusahaan
B4	Risiko kerusakan mesin karena penggunaan konsumen atau kelalaian dari perusahaan	Melakukan perawatan mobil secara berkala
B5	Risiko kesalahpahaman pada saat	Meningkatkan keefektivan

	melakukan pengantaran unit kepada konsumen salah tipe mobil	komunikasi kepada konsumen
B6	Risiko kerusakan fisik unit karena konsumen	Konsumen harus menandatangani surat perjanjian ganti rugi sesuai dengan prosedur perusahaan
C1	Risiko kelalaian dalam menginput data konsumen	Dengan meningkatkan kinerja karyawan sesuai standar SOP perusahaan
C2	Risiko kehilangan data identitas konsumen seperti KTP atau SIM	Memberikan sanksi kepada karyawan sesuai dengan prosedur perusahaan
D1	Risiko terjadinya komplain dari konsumen pada perusahaan	Meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen dan meningkatkan kualitas unit perusahaan

Sumber: Hasil olah data (2024)

Dari tabel di atas dapat dihasilkan:

Untuk risiko tinggi mencakup risiko konsumen terlambat atau tidak membayar sewa, menyebabkan ketidakstabilan keuangan dan berdampak pada pembayaran angsuran dan perawatan mobil (A1) untuk penanganannya perusahaan melakukan perjanjian tertulis dan konsumen harus membayar secara full di awal penyewaan, dan risiko kerusakan fisik unit konsumen (B6) ditangani dengan konsumen harus menandatangani surat perjanjian ganti rugi sesuai prosedur perusahaan. Risiko ini tergolong risiko tinggi dan harus segera diperhatikan dan diatasi oleh manajemen bisnis. Sebab, risiko ini berdampak besar terhadap suatu perusahaan.

Risiko yang tergolong risiko sedang adalah risiko kecelakaan konsumen (B3) untuk risiko ini perusahaan melakukan tindakan dengan memberikan peringatan kepada konsumen untuk berhati-hati dalam menggunakan unit perusahaan. Kelompok risiko ini merupakan risiko yang juga perlu dipertimbangkan, karena meski dampaknya tidak terlalu besar, namun perlu segera dilakukan penanganan agar tidak menjadi kelompok risiko tinggi.

Risiko yang tergolong risiko rendah adalah risiko unit dicuri dan digadaikan secara ilegal (B1) risiko ini ditangani dengan memasang perangkat GPS untuk melacak lokasi mobil, risiko kecelakaan dalam bekerja (B2) ditangani dengan mengawasi karyawan agar lebih hati-hati dalam bekerja, risiko kerusakan mesin karena penggunaan konsumen atau kelalaian dari perusahaan (B4) risiko ini diatasi dengan melakukan perawatan unit secara berkala, risiko kesalahpahaman pada saat melakukan pengantaran unit kepada konsumen salah tipe mobil (B5) diatasi dengan lebih meningkatkan keefektifan komunikasi dengan konsumen, risiko kelalaian dalam menginput data konsumen (C1) perusahaan melakukan tindakan penanganan yaitu meningkatkan kinerja karyawan sesuai dengan SOP, risiko kehilangan data identitas konsumen seperti KTP atau SIM (C2) ditangani dengan memberi sanksi pada karyawan, dan risiko terjadinya komplain dari konsumen pada perusahaan (D1) diatasi dengan meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas unit perusahaan. Risiko ini merupakan risiko prioritas terakhir diantara beberapa risiko yang ada, dampak risiko ini sangat rendah dan jarang terjadi. Tetapi risiko ini harus dihindari dan tidak dianggap remeh, perusahaan juga perlu mengendalikan risiko ini agar tidak bertambah dan berujung pada peningkatan risiko yang tergolong risiko sedang atau tinggi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dilakukan mengenai analisis risiko pada jasa penyewaan mobil, dapat diambil kesimpulan bahwa langkah pertama yang dilakukan adalah pengidentifikasian risiko yang ada sepuluh (10) risiko yang kemungkinan akan timbul pada perusahaan. Risiko timbul dari risiko finansial, risiko operasional, risiko sumber jurnal, dan risiko eksternal. Langkah selanjutnya adalah dengan melakukan penilaian risiko dengan menentukan tingkat probabilitas dan dampak dari setiap risiko lalu mengelompokkannya menjadi tiga kategori yaitu risiko tinggi, risiko sedang, dan risiko rendah. Langkah yang terakhir adalah pengelolaan risiko yang berisi tindakan penanganan yang dilakukan oleh perusahaan. Sebelumnya Mahendra Holiday belum melakukan penilaian risiko yang mungkin timbul dari operasionalnya sehari-hari, akibatnya tidak mengetahui risiko mana yang kemungkinan besar akan terjadi berdasarkan urutan risiko rendah, risiko sedang, dan risiko tinggi serta dampaknya. Menerapkan Enterprise Risk Management (ERM) pada organisasi dapat membantu mengidentifikasi penyebab masalah dan risiko, memungkinkan organisasi dapat mengetahui akar masalah risiko dan mengambil langkah-langkah untuk mengelola risiko dengan lebih baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- B.A.K.S, P., Rameezdeen, R., Chileshe, N., & Reza Hosseini, M. (2014). Enhancing the effectiveness of risk management practices in Sri Lanka road construction projects: A Delphi approach. *International Journal of Construction Management*, 14(1), 1–14.
- Fadun, O. . (2013). Risk Management and Risk Management Failure: Lesson for Business Enterprises. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, 3(2), 225–239.
- Ferry, N. . (2006). Manajemen Risiko Perbankan. *Pemahaman Pendekatan*, 3.
- Hanafi, M. . (2016). *Manajemen Risiko (3rd ed.)*. UPP STIM YKPN.
- Haryani, D. S., & Sari, P. R. K. (2021). ANALISIS RISIKO JASA PENYEWAAN MOBIL PADA CV. RAHMAD ILLAHI. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Tanjungpinang*, 4(1), 66–74.
- Labombang, M. (2011). MANAJEMEN RISIKO DALAM PROYEK KONSTRUKSI. *SMARTek*, 9(2).
- Luppino, R., Hosseini, M. ., & Rameezdeen, R. (2014). Risk management in research and development (R&D) projects: The case of South Australia. *Asian Academy of Management Journal*, 19(2), 67–85.
- Park, S., & Kim, J. (2011). Risk Management System Framework for New Product Development (NPD). *International Conference of Economics and Finance Research*, 4, 51–56.
- Rustam, R., & Bambang. (2018). *Manajemen Risiko: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sukoco, S. A. (2018). *New Komunikasi Pemasaran : Teori dan Aplikasinya*. CV. Pustaka Abadi. [www.pustakaabadi.co.id](http://www.pustakaabadi.co.id)
- Verbano, C., & Venturini, K. (2013). Managing risks in SME's: A Literature review and research agenda. *Journal of Technology Management and Innovation*, 8(3), 186–197.