

## PENGELOLAAN RISIKO DI PENGINAPAN ANDA ROAD MANADO

Christoforus Adri Pieter Koleangan<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Katolik De La Salle Manado

Email: [akoleangan@unikadelasalle.ac.id](mailto:akoleangan@unikadelasalle.ac.id)

### ABSTRACT

*Risk management is a very important thing in a company or organization which is useful for ensuring a minimum level of problems that cause losses in business or activities. The research method used is a qualitative research method with data collection carried out by interviewing the owner or owner of the business being studied directly. In-depth interviews are an approach to obtain clear and desired data from a research topic to ensure reliability. The results of the research discuss risk management which can be said to be a tool to protect the company from all possible losses and to reduce or eliminate dangers that can cause accidents in the workplace, risk management is needed whose activities include risk identification, risk analysis, risk assessment, risk control, as well as risk monitoring and evaluation. It is important for business owners to have good risk management. Risk management can enable business people or companies to avoid or accommodate risks by identifying, measuring and controlling risks.*

*Key words: risk analysis, risk identification, risk management, risk control, risk assessment*

### ABSTRAK

Pengelolaan risiko merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan atau organisasi yang berguna untuk menjamin minimalnya tingkat permasalahan yang menimbulkan kerugian dalam usaha atau kegiatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan mewawancarai secara langsung kepada *owner* atau pemilik dari usaha yang diteliti. Wawancara secara mendalam adalah suatu cara pendekatan untuk memperoleh data yang jelas dan diinginkan dari topik penelitian untuk memastikan validitas dan reliabilitas. Penelitian, menyajikan akan suatu potensi Indonesia berdasarkan kajian yang terlihat pada daftar Indonesia dari penginapan Indonesia yakni Indonesia lokasi, Indonesia infrastruktur, Indonesia finansial, dan Indonesia operasional. Manajemen Indonesia dapat menjadi alat untuk melindungi dan menciptakan nilai tambah bagi perusahaan.

Kata kunci: *analisis risiko, identifikasi risiko, manajemen risiko, pengendalian risiko, penilaian risiko*

### PENDAHULUAN

Manusia dalam kehidupannya seringkali dihadapkan pada peristiwa yang tidak terduga dan terjadi begitu saja, baik yang dapat menimbulkan kerugian maupun yang menguntungkan. Umumnya mereka ingin mengelak dari kejadian yang tidak menguntungkan dengan alasan selalu ingin

mendapatkan yang baik atau yang lebih menguntungkan bagi dirinya. Namun ketika mereka mengelak dari suatu hal, mereka juga tentunya akan menghadapi konsekuensi – konsekuensi tertentu.

Pengelolaan risiko merupakan suatu hal yang sangat penting ada dalam suatu perusahaan ataupun suatu organisasi yang berguna untuk memastikan minimnya tingkat terjadinya masalah yang menimbulkan kerugian dalam suatu usaha atau kegiatan. Jika terjadi suatu bencana, seperti kebakaran atau kerusakan, perusahaan akan mengalami kerugian yang sangat besar, yang dapat menghambat, mengganggu bahkan menghancurkan kelangsungan usaha atau kegiatan operasi. Manajemen risiko dapat dikatakan sebagai alat untuk melindungi perusahaan dari setiap kemungkinan yang merugikan.

Agar bisa mengurangi atau menghilangkan bahaya yang dapat menyebabkan kecelakaan di tempat kerja maka diperlukan suatu manajemen risiko yang kegiatannya meliputi identifikasi bahaya, analisis risiko bahaya maka penilaian risiko, pengendalian risiko, serta pemantauan dan evaluasi. Tujuan Pengendalian ini sering dilakukan pada perusahaan untuk memastikan bahwa setiap aktivitas dari perusahaan memperoleh hasil yang efektif serta efisien yang lebih maksimal dan meminimalisir risiko sekecil mungkin agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan pada perusahaan.

Dalam setiap usaha pasti akan tetap mengalami yang namanya Indonesia, oleh karena itu maka sangat perlu diadakan atau dicanangkan strategi dalam memanager risiko. Strategi ini pertamanya bertugas mengidentifikasi Indonesia-Indonesia yang dihadapi, sesudah itu mengukur atau menentukan besarnya Indonesia itu dan kemudian barulah dapat dicarikan jalan untuk menghadapi atau menangani Indonesia itu.

Penginapan Indonesia Road merupakan salah satu akomodasi hotel non bintang yang berlokasi di jalan Dr. Sutomo Indonesia. 42, Pinaesaan Kecamatan Wenang Kota Manado Sulawesi Utara. Penginapan Indonesia Road sendiri telah beroperasi kurang lebih empat tahun dan berdiri sejak tahun 2019. Penginapan Indonesia Road memiliki delapan karyawan yang terdiri dari *Owner*, *Resepsionis*, dan *housekeeping*. Mengacu pada lokasi usaha, Penginapan Indonesia Road memiliki lokasi yang bisa dikatakan cukup strategis karena berdampingan langsung dengan jalan utama, namun hal itu yang memberikan poin minus dikarenakan padatnya kendaraan yang melintasi jalan tersebut sehingga tidak memberikan ruang gerak bagi tamu yang menginap selain itu Indonesia Road sendiri tidak memiliki sarana berupa lahan parkir bagi tamu yang menginap atau berkunjung. Indonesia Road juga saat ini tidak memiliki karyawan yang bergerak dalam bidang keamanan yaitu *security*.

## **KERANGKA TEORI**

Usaha merupakan yang kegiatan yang menghasilkan sejumlah keuntungan yang direalisasikan dengan modal yang digunakan untuk memulai usahanya. Ada banyak faktor penting dalam sebuah bisnis, salah satunya yaitu potensi dan peluang bisnis. Potensi dan peluang bisnis adalah salah satu kombinasi atau campuran yang tepat untuk memulai suatu bisnis yang menarik. Saat memulai bisnis baru, ada beberapa hal yang perlu di pertimbangkan dan yang harus diperhatikan.

Usaha Penginapan merupakan bisnis akomodasi yang bergerak dalam bidang penyedia jasa. Secara umum biasanya merupakan bangunan atau bagian dari suatu bangunan yang dilengkapi secara khusus dan dapat digunakan sebagai tempat tinggal sementara dengan membayar sewa. Penginapan

merupakan bentuk akomodasi bagi seseorang yang melakukan kegiatan atau kegiatan yang dilakukan jauh dari rumah atau jauh dari tempat tinggal sehari-hari, seperti di luar kota, dalam perjalanan, dalam perjalanan bisnis, dan pertemuan lainnya.

Menurut Chandra S. V & Sari W. P (2022) banyaknya tamu wisatawan yang berkunjung ke Indonesia telah mendorong munculnya jasa penginapan atau juga hotel. Hotel atau penginapan sendiri merupakan jasa yang sangat penting sebagai tempat untuk beristirahat, menginap, *gathering* perusahaan, bahkan menjadi tempat untuk melakukan *meeting* perusahaan tertentu.

Hotel dan juga penginapan diwajibkan untuk dapat memberikan pelayanan yang sangat baik yang dapat ditawarkan kepada tamu atau *customer* sehingga tamu mendapatkan kesan yang sangat baik terhadap hotel atau penginapan tersebut yang akhirnya tamu atau *customer* tersebut akan memilih jasa hotel atau penginapan terus menerus. Selain pelayanan yang terbaik, sisi pemasaran juga merupakan hal yang sangat penting juga dalam memperkenalkan hotel atau pun penginapan tersebut sehingga *brand* hotel dan penginapan tersebut dapat dikenal luas.

Menurut Sudarmanto E., dkk. (2021), setiap entitas organisasi selalu dihadapkan pada ketidakpastian yang bisa berbentuk peluang dan ancaman dalam usaha mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Sumber ketidakpastian ini bisa berasal dari lingkungan internal maupun eksternal organisasi. Ancaman dan peluang yang merupakan manifestasi dari bentuk ketidakpastian ini bisa disebut dengan risiko yang jika tidak dikelola dengan baik dapat menjadi gangguan dalam usaha mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Perlu diketahui dan disadari bahwa usaha pengelolaan risiko merupakan suatu yang penting bagi organisasi.

Menurut Popov G., dkk. (2016), Penilaian risiko adalah bagian dari manajemen risiko yang menyediakan proses terstruktur yang mengidentifikasi bagaimana tujuan dapat terpengaruh, dan menganalisis risiko dalam kaitannya dengan konsekuensi dan probabilitasnya sebelum memutuskan apakah penanganan lebih lanjut diperlukan. Penilaian risiko berupaya menjawab pertanyaan mendasar berikut:

- Apa yang bisa terjadi dan mengapa (melalui identifikasi risiko)? Apa konsekuensinya?
- Berapa kemungkinan kejadiannya di masa depan?
- Adakah faktor-faktor yang memitigasi konsekuensi risiko atau mengurangi kemungkinan terjadinya risiko?
- Apakah tingkat risikonya dapat ditoleransi atau dapat diterima dan apakah memerlukan penanganan lebih lanjut?

Risiko dalam konteks organisasi biasanya diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan. Namun, tujuan perusahaan biasanya tidak sepenuhnya dinyatakan oleh sebagian besar organisasi. Ketika tujuan telah ditetapkan, tujuan tersebut cenderung dinyatakan sebagai tujuan perubahan internal, tahunan. Hal ini terutama berlaku untuk tujuan pribadi yang ditetapkan bagi anggota staf dalam organisasi, di mana tujuan biasanya mengacu pada perubahan atau perkembangan, bukan operasi berkelanjutan atau rutin organisasi. Hopkin P. (2018).

## **METODE PENELITIAN**

Menurut Sahir S. H. (2021), penelitian kualitatif merupakan adalah metode penelitian yang menggunakan persepsi tentang suatu fenomena dengan pendekatan tentang datanya menghasilkan analisis deskriptif yang berupa kalimat secara lisan dari objek penelitian yang harus berlandaskan pengetahuan yang cukup luas dari para peneliti dikarenakan peneliti mewawancarai secara langsung objek penelitiannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nasution, dijelaskan bahwa tidak ada pilihan lain selain menjadikan manusia untuk instrumen penelitian yang utama karena segala sesuatunya belum memiliki bentuk yang pasti, masalah fokus pada penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang akan digunakan, atau bahkan hasil yang telah diharapkan semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas. Sehingga segala sesuatu itu masih perlu dikembangkan selama penelitian berlangsung (Sugiyono, dalam Hikmawati F., 2020).

Lokasi dengan kepadatan yang cukup tinggi dengan keramaian menjadi faktor utama untuk memilih sebuah lokasi. Memilih suatu lokasi usaha sangat penting untuk dipertimbangkan untuk memaksimalkan keuntungan yang diperoleh dari lokasi perusahaan tersebut, menurut Heizer & Render (dalam jurnal Kusuma S.R.D & Wahyuni D.U., 2018:3).

Pengumpulan data ini dilakukan dengan mewawancarai secara langsung kepada *owner* atau pemilik dari usaha yang diteliti. Wawancara secara mendalam adalah suatu cara pendekatan untuk memperoleh data yang jelas dan diinginkan dari topik penelitian untuk memastikan reliabilitas. Wawancara di lakukan pada tanggal 22 September 2023 di Penginapan Indonesia Road

Pertanyaan wawancara:

- Apa saja risiko dari aspek lokasi, infrastruktur, keuangan, operasional?
- Seberapa besar probabilitas dan dampak akan risiko tersebut?
- Apa saja faktor positif yang dari setiap risiko?
- Bagaimana penanganan dari risiko yang ada?

Selain itu dari hasil wawancara kami juga mendapatkan informasi mengenai Harga yang ditawarkan oleh penginapan Indonesia Road kepada pelanggan yaitu mulai dari Rp 50.000. per jamnya. Dibandingkan dengan pesaingnya yaitu OYO 90499 Hotel Fortune yang berlokasi di Jl. Walanda Maramis Indonesia.61, Pinaesaan, Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara 95239 yang mana permalamnya dikenakan tarif Rp 147.000. Dengan harga yang diberikan oleh Penginapan Indonesia Road, para pengunjung yang berasal dari luar kota yang tidak memiliki tempat tinggal dan membutuhkan tempat persinggahan per jam ataupun tempat beristirahat per hari bisa mendapatkannya dengan harga yang terjangkau. Selain itu, lokasi penginapan ini berada dekat dengan pusat perbelanjaan sehingga pelanggan yang datang bisa menyimpan barang mereka lalu pergi berbelanja lagi.

Pertemuan pendahuluan diadakan sebelum wawancara yang sebenarnya untuk menjelaskan rencana penelitian. Lingkungan yang aman dan nyaman juga disediakan untuk menghindari gangguan perasaan rendah diri diantara peserta.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan analisis terhadap data wawancara dan observasi bersama dengan Gilbert Karundeng selaku pemilik dari usaha Penginapan Indonesia Road, ada beberapa risiko yang didapatkan dan akan dimasukkan pada tabel *Risk register* yaitu:

### 1. Risiko Lokasi

Menurut (Dewi, 2019) Tindakan pengendalian risiko dapat pula diklasifikasikan menurut lokasi daripada kondisi yang direncanakan untuk dikendalikan.

Risiko ini berkaitan dengan tempat usaha atau bisnis dijalankan. Biasanya seorang *Risk Manajer* akan menilai apakah lokasi tersebut rentan untuk mengalami bencana alam seperti banjir, gempa bumi, tanah longsor dan bencana alam lainnya. Jika diketahui tempat tersebut memiliki kemungkinan untuk mengalami bencana alam tersebut maka seorang *Risk Manajer* harus melakukan mitigasi bencana, simulasi serta juga mengasuransikan aset yang ada guna meminimalkan kerugian akibat hal tersebut.

### 2. Risiko Infrastruktur

Risiko Infrastruktur adalah peristiwa-peristiwa yang mungkin terjadi pada Proyek Kerja Sama selama berlakunya Perjanjian Kerja Sama yang dapat mempengaruhi secara negatif investasi Badan Usaha, yang meliputi ekuitas dan pinjaman dari pihak ketiga (PUPR, 2021)

### 3. Risiko Finansial

Menurut (Suryani, 2019) Risiko finansial merupakan contoh dari risiko sistematis yang ditimbulkan oleh perusahaan. Dampak dari risiko finansial dapat dilihat dan diukur pada keuangan perusahaan.

### 4. Risiko Operasional

Menurut (Agus Salim Harahap, 2020) Risiko operasional adalah risiko yang terjadi akibat kesalahan manusia baik dari dalam maupun dari luar, atau kesalahan dalam operasional akan berakibat timbulnya risiko. Ada beberapa sumber penyebab risiko ini yakni infrastruktur, teknologi, dan sumber daya.

**Tabel 1 Risk register Penginapan Anda Road**

Ind one sia	Potensi Kejadian Risiko	Penyebab Risiko	Faktor Positif Yang Ada Saat Ini	Prob/ Freq	Dampak	Exp	Penanganan Risiko
1.	Risiko Lokasi (10%)						
	Kurangnya niat	Lokasi berada	mendapatkan	4	3		-Menerapkan

	pengunjung akibat area tempat parkir yang sempit.	di tempat padat penduduk	pelanggan dari para driver ojol				strategi WOM <i>marketing</i> untuk menjangkau pelanggan -Menjalin kerja sama dengan driver ojol
<b>2.</b>	<b>Risiko Infrastruktur (50%)</b>						
	Kerusakan fasilitas yang disebabkan oleh pelanggan.	Manusia	pelanggan dapat mematuhi peraturan yang ada	3	4		- memberikan peraturan dan memberitahukan pada setiap pelanggan untuk menjaga tingkah laku. - menahan KTP dan mengembalikannya setelah ruangan dipastikan aman saat pelanggan check-out
	Kerusakan fasilitas yang disebabkan oleh bencana alam.	Bencana Alam	bangunan memiliki struktur yang kuat dan baru saja mendapatkan renovasi	1	5		menyediakan dana darurat untuk pembangunan jika suatu saat terjadi bencana yang dapat merusak bangunan dan fasilitas.

<b>3.</b>	<b>Risiko Finansial (20%)</b>						
	Tidak tercapainya tujuan keuangan	banyaknya pengeluaran dan kurangnya pemasukan	yang menjaga dan mengatur keuangan adalah <i>owner</i> dari tempat usaha	2	2		Mengatur keuangan agar pengeluaran dan pemasukan tetap stabil.
	Pencurian	Manusia	di beberapa bagian telah terpasang CCTV	2	4		memasang CCTV dan memberikan tanggung jawab pada karyawan yang dipercayai
	kehilangan catatan keuangan bulanan	Manusia		1	1		setelah dicatat. Laporan keuangan disimpan pada tempat yang aman
<b>4.</b>	<b>Risiko Operasional (20%)</b>						
	layanan yang buruk karena fasilitas	kerusakan fasilitas	Selalu menjaga dan merawat fasilitas dengan baik	2	3		Memperbaiki dan melakukan pemeriksaan setiap pelanggan selesai menggunakan fasilitas
	Menimbulkan rasa tidak aman pada pelanggan	tidak adanya SDM pada tempat usaha di bagian penjagaan/satpam	di beberapa bagian telah terpasang CCTV	2	3		Menjaga kepercayaan pelanggan dengan merahasiakan identitas dan

							memasang CCTV pada beberapa bagian tempat usaha agar pelanggan merasa aman
--	--	--	--	--	--	--	--

Indonesia lokasi yang kami temukan di penginapan Indonesia Road berdasarkan analisis kami yaitu disebabkan oleh kurangnya niat pengunjung akibat area tempat parkir yang sempit. Indonesia ini memiliki tingkat probabilitas yang sangat mungkin sering terjadi (4) hal ini disebabkan karna kurangnya lokasi untuk parkir kendaraan. Indonesia ini juga memiliki dampak dengan tingkat yang sedang (3) yang mana hal tersebut bisa mengakibatkan penurunan jumlah pengunjung yang datang dan menginap di penginapan tersebut.

Dari sebab itu kami memberikan solusi untuk mengatasi Indonesia tersebut yaitu dengan melakukan:

- Menerapkan strategi WOM *marketing* untuk menjangkau pelanggan.
- Menjalin kerja sama dengan driver ojol.

Beberapa Indonesia infrastruktur yang kami temukan pada penginapan Indonesia Road ini memiliki tingkat probabilitas yang jarang terjadi (2) yang disebabkan oleh bencana alam dan ada juga yang memiliki tingkat probabilitas yang cukup sering terjadi (3) yang di sebab kan oleh manusia.

Dampak yang dihasilkan juga memiliki tingkatan yang berbeda berdasarkan penyebabnya. Untuk Indonesia yang disebabkan oleh manusia tingkat dampaknya sangat tinggi atau signifikan (4), sedangkan untuk Indonesia yang disebabkan oleh bencana alam tingkat dampaknya sangat tinggi (5). Solusi yang kami temukan untuk Indonesia tersebut yaitu dengan melakukan:

- Memberikan peraturan dan memberitahukan pada setiap pelanggan untuk menjaga tingkah laku.
- Menyediakan dana darurat untuk pembangunan jika suatu saat terjadi bencana yang dapat merusak bangunan dan fasilitas.

Dari beberapa hasil analisis yang kami lakukan beberapa Indonesia finansial yang ada pada penginapan Indonesia Road memiliki berbagai tingkat probabilitas, yaitu ada yang memiliki tingkat probabilitas jarang terjadi (2) yang disebabkan oleh Manusia (karyawan) dan banyaknya pengeluaran dan kurangnya pemasukan. Ada juga yang memiliki tingkat probabilitas yang kecil kemungkinannya untuk terjadi (1) yang disebabkan oleh Manusia (karyawan).

Dampaknya juga memiliki tingkatan yang berbeda, yaitu ada Indonesia yang memiliki tingkat dampak yang rendah (2) yang disebabkan oleh banyaknya pengeluaran dan kurangnya pemasukan , ada Indonesia yang memiliki tingkat dampak yang tinggi dan signifikan (4) yang disebabkan oleh manusia, serta ada Indonesia yang memiliki tingkat dampak yang sangat rendah (1) disebabkan oleh manusia. Solusi untuk menanganinya Indonesia tersebut yaitu:

- Mengatur keuangan agar pengeluaran dan pemasukan tetap stabil. Misalnya mengurangi pemakaian fasilitas elektronik ketika di tempat tersebut tidak ada tamu. Dengan demikian dapat mengurangi biaya operasional.
- Memasang CCTV dan memberikan tanggung jawab pada karyawan yang dipercayai setelah dicatat.
- Laporan keuangan disimpan pada tempat yang aman

Berdasarkan hasil pengamatan kami, beberapa Indonesia operasional yang ada pada penginapan Indonesia Road memiliki tingkat probabilitas yang jarang terjadi (2) yang disebabkan oleh kerusakan fasilitas, dan tidak adanya SDM (karyawan) di bagian penjagaan/satpam. Dampak yang dihasilkan oleh Indonesia tersebut memiliki tingkat yang sedang (3). Solusi untuk Indonesia tersebut yaitu:

- Memperbaiki dan melakukan pemeriksaan setiap pelanggan selesai menggunakan fasilitas.
- Menjaga kepercayaan pelanggan dengan merahasiakan identitas dan memasang CCTV pada beberapa bagian tempat usaha agar pelanggan merasa aman.

### **KESIMPULAN**

Penginapan Indonesia Road merupakan salah satu jenis usaha yang menawarkan usaha jasa. Dalam suatu usaha pasti akan ada yang dinamakan Indonesia. Penting bagi pemilik usaha untuk dapat menganalisis Indonesia-Indonesia yang mungkin akan di alami selama menjalani usaha tersebut.

Potensi Indonesia berdasarkan kajian daftar Indonesia dari penginapan Indonesia yakni Indonesia lokasi, Indonesia infrastruktur, Indonesia finansial, dan Indonesia operasional. Penting bagi pemilik usaha (*owner*) untuk memiliki manajemen Indonesia yang baik. Karena ketika suatu pemilik usaha memiliki manajemen Indonesia yang tepat dan solutif, maka hal tersebut dapat meminimalisir peluang terjadinya Indonesia yang akan berdampak buruk atau bisa saja merugikan. Namun bisa juga sebaliknya, dengan adanya manajemen Indonesia yang baik pemilik usaha bisa melihat peluang yang dapat menciptakan nilai tambah sehingga pencapaian akan keuntungan lebih terbuka lebar.

Dengan adanya manajemen Indonesia yang efektif akan menjadi kunci kesuksesan usaha atau bisnis yang ada. Karena segala kegiatan operasional dapat berjalan dengan baik sehingga bisa memberikan hasil yang baik dalam rupa pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan pelanggan.

### **SARAN**

Manajemen risiko dapat membuat pelaku bisnis atau perusahaan menghindari atau mengakomodasi suatu risiko dengan mengidentifikasi, mengukur, dan mengendalikan risiko. Tabel *Risk register* dapat membantu dalam penilaian suatu risiko dimulai dari potensi kejadian suatu risiko sampai dengan menganalisis dan mengevaluasi suatu risiko untuk menentukan seberapa sering suatu risiko itu terjadi sehingga perusahaan dapat memikirkan cara atau solusi agar dapat terhindar dari kerugian ataupun sekedar mengurangi kerugian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus Salim Harahap, S. S. (2020). Risiko Operasional Pembiayaan Murabahah Perbankan Syariah. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*.
- Dewi, I. A. (2019). *MANAJEMEN RISIKO*. Jl. Sangalangit, Tembau, Penatih, Denpasar -Bali: UNHI Press.
- PUPR, K. (2021). *Profil Risiko*. Retrieved from <http://simpulkpbu.pu.go.id/risk>: <http://simpulkpbu.pu.go.id/risk>
- Suryani, A. (2019). Analisis Risiko Investasi dan Return Saham pada Industri Telekomunikasi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*.
- Chandra S. V & Sari W. P (2022). Analisis Komunikasi Pemasaran dalam Pengembangan Brand Melalui Perspektif Teori AIDA (Studi Kasus Hotel Harper Cikarang). *EISSN 1(2): 370-376*.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. KBM Indonesia.
- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi penelitian*. Depok: Kharisma Putra Utama Offset.
- Hopkin, P. (2018). *Fundamentals of risk management: understanding, evaluating and implementing effective risk management*. Kogan Page Publishers.
- Kusuma, S. R. D., & Wahyuni, D. U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Usaha Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 7(10).
- Popov, G., Lyon, B. K., & Hollcroft, B. D. (2016). *Risk assessment: A practical guide to assessing operational risks*. John Wiley & Sons.
- Stephanie Violita Chandra % Wulan Purnama Sari: Analisis Komunikasi Pemasaran dalam Pengembangan Brand Melalui Perspektif Teori AIDA (Studi Kasus Hotel Haroer Cikarang) <https://klikasuransiku.com/detailArt/id=249/cat=3> .
- Menurut Sudarmanto E., dkk. (2021). *MANAJEMEN RISIKO*. Widina Bhakti Persada: Bandung.