

Studi Kasus Permasalahan Bongkar Muat di Perusahaan Jasa Pengiriman Melalui Perspektif Pelaku Lapangan

A Case Study of Disposal Issues in Unloading Goods For Shipping Companies from the Standpoint of the Person Responsible in the Field

Achmad Farrel Nanta Sitepu^{a,1}, Fakhri Febriana Putra^{a,2}, Jasmine Nursyabani Sekardyah Budiarti^{a,3}, Salwa Zafira^{a,4*}

^a Universitas Pendidikan Indonesia, Setiabudhi, Bandung, Indonesia

¹ farrellnantas@upi.edu, ² fakhrifebriana@upi.edu, ³ jasminensb596@upi.edu, ^{4*} salwazafira@upi.edu

*corresponding e-mail: salwazafira@upi.edu

ABSTRACT

With increasing demand and trade activities, both domestically and internationally, the need for reliable, timely and safe freight forwarding services has become very important. However, it is not uncommon for problems such as damage and delays in the delivery of goods to occur which can cause losses to both consumers and the expedition company itself. Thus, causing a decrease in customer satisfaction and damaging the company's brand. The purpose of this research is to find out the factors that influence the loading and unloading process of JNE companies with a focus on problems such as delays and damage to goods. This research uses a qualitative method that focuses on collecting information in the form of words and images and inductive data analysis. This method is used to understand the behavior, perceptions, motivations, and actions of loading and unloading. Quality is more important than quantity and data collected from interviews, direct observation, and other relevant documentation. The results of this study provide more accurate and detailed information about the loading and unloading process at the JNE company as well as the factors that cause problems and damage to goods. Factors causing delays at JNE companies are traffic jams and the queuing process for loading and unloading. In addition to the factors causing delays, there are also factors causing damage to goods caused by employee non-compliance with Standard Operating Procedures (SOP).

Keywords: *Loading and Unloading, Delay, Damage*

ABSTRAK

Dengan meningkatnya permintaan dan aktivitas perdagangan, baik secara domestik maupun internasional, kebutuhan akan layanan pengiriman barang yang andal, tepat waktu, dan aman menjadi sangat penting. Namun, tidak jarang terjadi masalah seperti kerusakan dan keterlambatan dalam pengiriman barang yang dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen maupun perusahaan ekspedisi itu sendiri. Sehingga, menyebabkan turunnya kepuasan konsumen dan merusak merek perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh pada proses bongkar muat perusahaan JNE dengan fokus pada masalah seperti keterlambatan dan kerusakan barang. Penelitian ini menggunakan metode

kualitatif yang berfokus pada pengumpulan informasi berupa kata-kata dan gambar serta analisis data induktif. Metode ini digunakan untuk memahami perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan bongkar muat. Kualitas lebih penting daripada kuantitas dan data yang dikumpulkan dari wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi terkait lainnya. Hasil penelitian ini memberikan informasi yang lebih akurat dan detail tentang proses bongkar muat pada perusahaan JNE serta faktor-faktor yang menyebabkan masalah dan kerusakan barang. Faktor penyebab keterlambatan pada perusahaan JNE merupakan kemacetan arus lalu lintas dan proses antrian bongkar muat. Selain faktor penyebab keterlambatan, terdapat juga faktor penyebab kerusakan barang yang disebabkan oleh ketidakpatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP). Oleh karena itu, perusahaan JNE menggunakan sistem dashboard untuk mengelola pengiriman pelanggan secara efisien, mengelola pengiriman yang masuk, dan mempersiapkan sumber daya manusia. Sistem ini juga menggunakan pengkodean untuk melacak posisi dan kondisi barang, dengan target keterlambatan dan kerusakan kurang dari 0,02%.

Kata kunci: Bongkar Muat, Keterlambatan, Kerusakan

A. Pendahuluan

Efektivitas dan ketergantungan dalam proses pengiriman barang sangat penting untuk kesuksesan perusahaan dalam lingkungan perdagangan global dan bebas saat ini. Namun, keterlambatan dan kerusakan barang yang muncul pada saat proses bongkar muat merupakan masalah yang sering dihadapi sektor pengiriman barang. Kegiatan bongkar muat melibatkan barang-barang impor dan intra-pulau akan diunggah menggunakan derek dan tali pengikat dari kapal ke daratan terdekat (Sasono, 2012). Banyak hal, termasuk manajemen waktu yang buruk, keterbatasan logistik, atau masalah teknologi, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam bongkar muat. Sementara itu, penanganan yang buruk, pengemasan yang tidak memadai, atau kondisi transit yang tidak dapat diandalkan dapat mengakibatkan kerusakan produk. Selain merugikan perusahaan, masalah-masalah ini juga menurunkan kepuasan konsumen dan merusak merek perusahaan (Irawan, 2024). Oleh karena itu, solusi komprehensif diperlukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut untuk meningkatkan efektivitas operasional dan integritas produk selama pengiriman.

Risk management adalah proses mengenali, mengevaluasi, dan mengontrol risiko keuangan yang dapat mengancam aset dan pendapatan suatu bisnis (Hunter & Smith, n.d.). Dalam arti lain, manajemen risiko merujuk pada penanganan berbagai bahaya yang ada dalam masyarakat, termasuk kehilangan aset, finansial, bisnis. Manajemen risiko adalah proses identifikasi, analisis, evaluasi, dan pengendalian risiko yang ada dalam sebuah bisnis atau proyek. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi risiko, membuat rencana untuk mengurangi risiko tersebut, dan memaksimalkan peluang yang ada. (Wideman, 1992). Mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola risiko dapat membantu menjaga aset dan meningkatkan stabilitas keuangan dengan mengurangi kemungkinan kerugian yang signifikan. Proses sistematis dan terstruktur harus digunakan untuk manajemen risiko, yang melibatkan identifikasi, analisis, evaluasi, dan pengendalian risiko secara menyeluruh. Pendekatan sistematis memastikan bahwa semua risiko telah diidentifikasi dan dikelola dengan baik. Manajemen risiko mencakup semua aspek bisnis, termasuk akunting, keuangan, marketing, produksi, personalia, teknik, dan perawatan. Orang-orang tertentu menciptakan risiko,

sedangkan orang lain menangani sebagian dari tanggung jawab manajemen risiko.

JNE, atau PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, merupakan salah satu perusahaan jasa ekspedisi pengiriman barang terbesar di Indonesia (Yulihapsari, 2023). Wilayah distribusi dan jaringan perusahaan mencakup sekitar 83.000 kota, termasuk pulau-pulau terpencil, desa, dan kabupaten. Di Indonesia, terdapat lebih dari 8.000 lokasi ritel dan lebih dari 50.000 karyawan. PT. JNE didirikan pada tanggal 26 November 1990, dan bisnis utamanya adalah pengiriman barang antara negara asing dan Indonesia serta sebaliknya (Pamuji, 2023)

Studi kasus ini terbatas pada JNE *Station Gedebage Center*, yang terletak di Jl. Soekarno Hatta No.829, Mekar Mulya, Kec. Panyileukan, Kota Bandung, Jawa Barat 40614. Oleh karena itu, temuan dan kesimpulan tidak dapat digeneralisasi untuk mencakup semua perusahaan jasa ekspedisi atau cabang PT. JNE lainnya (Mulyadi, 2013) mengemukakan bahwa “ekspedisi merupakan suatu kegiatan mengirim barang dikarenakan adanya penjualan barang dagang”. Penggunaan metode observasi dan wawancara memungkinkan adanya subyektivitas dari pelaku bongkar muat atau ketidakmampuan mereka untuk melihat semua aspek masalah. Meskipun menggunakan teori manajemen risiko, pendekatan lain yang tidak digunakan mungkin dapat memberikan wawasan tambahan. Waktu dan sumber daya yang terbatas dapat mengakibatkan beberapa aspek permasalahan tidak ter eksplorasi mendalam. Selain itu, akses terhadap informasi dari pihak JNE mungkin tidak sepenuhnya tersedia yang dapat mempengaruhi keluasan temuan penelitian.

Studi kasus ini membahas topik bongkar muat, keterlambatan, dan kerusakan barang di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. Manajemen risiko digunakan untuk

mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan dan kerusakan barang. Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif deskriptif, observasi, dan dokumentasi dengan sudut pandang pelaku lapangan. Penelitian ini juga memberikan perspektif baru dalam menganalisis permasalahan bongkar muat di perusahaan ini.

B. Metode Penelitian

Metode kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini tentang perusahaan ini dan dilakukan melalui wawancara langsung tanpa mengubah data variabel yang diteliti. (Bahari, 2017). Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang data deskriptif yang digunakan untuk menyelidiki kerusakan dan keterlambatan bongkar muat di perusahaan.

Penelitian ini dilakukan dengan tiga metode: (1) studi lapangan, yang mencakup observasi yang merupakan metode pengumpulan data observasi digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan penelitian serta mencatat semua informasi yang relevan dengan penelitian. Penelitian ini melakukan pengamatan langsung pada proses bongkar muat dan pengiriman barang, serta wawancara, yang memungkinkan pengumpulan informasi yang akurat. (2) studi pustaka yang menggunakan buku dan jurnal artikel untuk dibaca dan referensi didapat dari berbagai sumber internet (Nina Adlini et al., 2022) (3) studi dokumentasi, yang mengumpulkan data historis tentang insiden keterlambatan dan kerusakan barang.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian perusahaan Gudang JNE Gedebage adalah: (1) Ceklis Observasi, yang menggunakan daftar periksa untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam (Nanda Aira Nur Anisa et al., 2024) (2) pedoman wawancara yang menggunakan pertanyaan-pertanyaan

terstruktur dan semi-terstruktur untuk wawancara.

Jenis analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut: (1) teknik analisis tematik, yang menemukan tema atau pola dalam data kualitatif yang berasal dari catatan lapangan atau transkrip wawancara; dan (2) teknik analisis naratif, yang menganalisis dan menafsirkan cerita atau narasi dalam data kualitatif untuk mendapatkan pemahaman tentang pengalaman subjek penelitian.

C. Hasil dan Pembahasan

JNE Station Center Gedebage merupakan gudang stasiun pusat JNE yang terletak di Gedebage, Bandung. Dalam gudang ini, JNE melakukan proses bongkar muat secara rutin kemudian akan ditransportasikan ke cabang-cabangnya untuk proses pengiriman. Berdasarkan hasil penelitian dari metode wawancara dan data observasi yang dikumpulkan, maka data atau hasil tersebut akan dilakukan pengolahan data. Berikut adalah hasil pengolahan hasil wawancara dan data observasi:

1. Hasil Wawancara

Hasil yang didapatkan setelah mewawancarai salah satu pekerja di bidang JNE *Inbound Delivery Section Head 1* yang dilaksanakan di JNE Station Center Gedebage adalah:

a) Proses Identifikasi

Dari hasil wawancara pada indikator proses identifikasi, dapat diidentifikasi bahwa PT. JNE menggunakan sistem untuk mengetahui kiriman pelanggan yang menggunakan layanan PT. JNE. Dalam sistem ini, perusahaan dapat mengatasi kiriman pelanggan yang akan masuk sehingga PT. JNE sudah bisa menyiapkan SDM yang dibutuhkan. Sistem *coding* memudahkan pelacakan resi berdasarkan wilayah tujuan. Pelanggan dapat melacak lokasi dan kondisi barang melalui aplikasi.

Selain itu, PT. JNE menggunakan *conveyor* untuk proses bongkar muat, suatu sistem mekanik yang digunakan untuk mengangkut barang dari satu lokasi ke lokasi lain yang telah ditentukan. (Issafira & Saputro, 2023). Ketika barang-barang sudah di bongkar dari armada, barang tersebut akan disimpan di atas *conveyor*. Setelah itu, akan mengalir kepada petugas yang akan menangkap barang-barang untuk disortir ke area yang seharusnya. Dari pemaparan tersebut terdapat dua pihak yang terlibat dalam proses identifikasi risiko yaitu Internal dan External. Internal merupakan PT. JNE sendiri dan External yang merupakan *customer* yang bisa melacak pengiriman barang dari aplikasinya.

Faktor penyebab keterlambatan pada perusahaan PT. Jalur Nugraha Ekakurir Gedebage merupakan kemacetan arus lalu lintas dan proses antrian bongkar muat. Arus lalu lintas yang bisa memungkinkan terjadinya kemacetan sehingga menyebabkan keterlambatan yang tidak bisa ditangani oleh perusahaan. Setelah itu, ada proses antrian yang dapat menyebabkan terjadinya penumpukan pada armada yang memasuki *warehouse* tersebut. Faktor ini dikarenakan kapasitas dalam proses bongkar muat di perusahaan hanya dapat menampung 8 armada. Jika melebihi kapasitas tersebut, armada harus menunggu proses bongkar muat yang sudah masuk di awal.



Gambar 1. Truk JNE
(sumber: dokumentasi pribadi)

Selain faktor penyebab keterlambatan, terdapat juga faktor penyebab kerusakan barang yang disebabkan oleh ketidakpatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP biasanya sudah ditetapkan oleh pihak perusahaan dan wajib dipatuhi oleh karyawan. Jika karyawan tidak mematuhi SOP dapat berdampak fatal dikarenakan bisa merusak fungsi dan menurunkan kualitas dari barang itu sendiri.

b) Pengukuran Risiko

Dari hasil wawancara pada indikator pengukuran risiko, dapat diketahui bahwa perusahaan menggunakan dasbor atau *dashboard*. *Dashboard* bisa menganalisis dan memonitor dari setiap penyebab keterlambatan dan kerusakan barang yang dilakukan saat bongkar muat secara rutinitas. Dalam *dashboard*, terlihat ada prioritas kerusakan ataupun keterlambatan yang segera ditindaklanjuti. Dengan data ini, perusahaan bisa menentukan tingkat prioritas risiko dengan menggunakan *dashboard*. Dalam *dashboard*, bisa terlihat persentase diagram jumlah kerusakan dan keterlambatan pada barang saat bongkar muat secara detail (Schwendimann et al., 2017). Diharapkan *dashboard* ini akan memberikan data yang sesuai dengan apa yang dimasukkan oleh karyawan bagian admin dan bagian operasional. *Dashboard* ini juga diharapkan bisa dikonfirmasi oleh operasional dan diserahkan kepada bagian pimpinan, sehingga mudah untuk melacak laporan bongkar muat. Manajemen perusahaan ini menargetkan persentase keterlambatan dan kerusakan tidak lebih

dari 0,02% dari jumlah shipment yang akan masuk.

c) Kontrol Keuangan

Dari hasil wawancara pada indikator kontrol keuangan, dapat diperoleh bahwa perusahaan melakukan pengendalian risiko secara finansial yang akan mengontrol keuangan. PT. Jalur Nugraha Ekakurir Gedebage tidak memiliki anggaran untuk risiko yang mungkin terjadi, sehingga perusahaan tidak bisa memperkirakan biayaantisipasi. Namun, perusahaan bekerja sama dengan pihak asuransi sehingga keterlambatan dan kerusakan barang yang telah diasuransikan dapat diganti oleh pihak asuransi. Jika risiko tersebut terjadi karena karyawan tidak mengikuti SOP, maka karyawan harus membayar ganti rugi atau biaya atas kejadian tersebut. Sebagai layanan ekspedisi, perusahaan berharap barang-barang tiba dalam kondisi terbaik dan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

2. Ceklis Observasi

Dalam upaya untuk mengetahui kriteria barang yang dikategorikan rusak, maka pada penelitian ini dibuat tabel ceklis observasi. Tabel ceklis observasi yang digunakan memiliki tiga kriteria utama, yaitu kerusakan fisik, kekurangan estetika, dan kerusakan fungsional. Setiap kategori mencakup beberapa kriteria spesifik yang harus dipenuhi agar barang dapat dikategorikan sebagai rusak. Berikut adalah rincian dari tabel ceklis observasi kriteria kerusakan barang PT. JNE:

Tabel 1. Hasil Observasi Kerusakan PT. JNE

No.	Aspek	Ya	Tidak
Kerusakan Fisik			
1.	Penyok atau retak pada kemasan.		✓
2.	Pecah atau sobek pada barang.		✓
3.	Barang terlihat terbakar atau terkena air.		✓
Kekurangan Estetika			

4.	Adanya goresan atau noda yang tidak bisa dihilangkan.	✓
5.	Perubahan warna atau karat pada barang.	✓
Kerusakan Fungsional		
6.	Barang tidak berfungsi sesuai dengan spesifikasi	✓
7.	Hilangnya fungsi tertentu pada barang yang seharusnya ada	✓

Data dari hasil observasi menunjukkan bahwa dari tiga kriteria yang ditetapkan, hanya satu kriteria yang terpenuhi. Salah satunya adalah kerusakan barang secara fungsional. Artinya, jika suatu barang mengalami kerusakan yang menyebabkan hilangnya fungsi sebagaimana mestinya dengan spesifikasi, maka barang tersebut akan dianggap rusak.

Sementara, kerusakan fisik seperti penyok atau sobek pada kemasan, serta kekurangan estetika seperti goresan atau perubahan warna dikategorikan tidak rusak karena dianggap tidak mengganggu keberlangsungan fungsi barang. Dengan kata lain, selama barang dapat berfungsi dengan baik meskipun tampilannya tidak sempurna, maka barang tersebut tidak akan diklasifikasikan rusak.

Konsekuensi dari klasifikasi kerusakan ini cukup signifikan bagi pelanggan. Ketika suatu barang tidak dikategorikan sebagai rusak oleh perusahaan, maka pelanggan tidak dapat mendapatkan bentuk pertanggungjawaban atas kerusakan yang dialami. Meskipun secara estetika atau tampilan fisik barang tersebut tidak lagi sempurna, selama fungsinya tidak terganggu, perusahaan tidak memberikan pertanggungjawaban.

Data dari hasil observasi keterlambatan menunjukkan barang-barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan estimasi atau target waktu yang sudah ditentukan. Aspek ini terjadi karena faktor penyebab yang sudah dikemukakan yaitu

proses antrian dan arus lalu lintas. Faktor tersebut tidak dapat dikendalikan oleh perusahaan karena memang sudah diluar kapasitas PT. JNE

Manajemen risiko dapat menyelesaikan masalah seperti keterlambatan bongkar muat dan kerusakan barang selama pengiriman. Menemukan, mengukur, dan mengelola bahaya yang dapat membahayakan aset dan keuntungan sebuah organisasi atau proyek dikenal sebagai manajemen risiko. Produk dapat rusak karena penanganan yang buruk, pengemasan yang tidak memadai, atau kondisi transit yang tidak dapat diandalkan. Sebuah solusi lengkap diperlukan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan menjamin integritas produk selama proses pengiriman. Menangani masalah keterlambatan bongkar muat dan kerusakan barang tersebut adalah solusi.

D. Simpulan

PT. JNE menggunakan sistem dashboard untuk mengidentifikasi kiriman pelanggan, menangani kiriman yang masuk secara efisien dan mempersiapkan sumber daya manusia. Sistem ini menggunakan pengkodean untuk mengelompokkan pelanggan berdasarkan daerah tujuan, melacak posisi dan kondisi barang. Perusahaan menggunakan conveyor untuk bongkar muat, dan dashboard untuk menganalisa keterlambatan dan kerusakan. Target persentase keterlambatan dan kerusakan harus kurang dari 0,02%. Meskipun menghadapi risiko keuangan, PT. JNE menargetkan pengiriman barang yang

tepat waktu dan dalam kondisi yang baik. Perusahaan bekerja sama dengan asuransi untuk menanggung biaya ongkos kirim dan menjaga keuangan internal.

Penelitian ini memberikan sudut pandang baru mengenai faktor yang dapat menyebabkan kerusakan atau keterlambatan saat bongkar muat di PT. JNE. Selain itu, penelitian ini juga memberikan gambaran baru tentang bagaimana cara PT. JNE bertanggung jawab terhadap keterlambatan dan kerusakan barang. Faktor yang menyebabkan kerusakan dan keterlambatan ini memang disebabkan oleh internal dari PT. JNE itu sendiri.

E. Daftar Pustaka

- Alam Tabah Pamuji. (2023). Analisis Efektivitas dan Efisiensi Pada Transportasi Truk Box di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Bekasi. <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/19647/2/BAB%20I.pdf>
- Bahari, S. (2017). PENGEMBANGAN KURIKULUM DASAR DAN TUJUANNYA. https://www.researchgate.net/publication/309217524_PENGEMBANGAN_KURIKULUM_DASAR_DAN_TUJUANNYA
- Hunter, W. C., & Smith, S. D. (n.d.). (2002). Risk management in the global economy: A review essay. www.elsevier.com/locate/econbase
- Imam Irawan. (2024). Buku Ajar Manajemen Rantai Pasok (Yayan Agusdi, Ed.). PT. Sonpedia Publishing Indonesia. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=XfX-EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=Selain+merugikan+perusahaan,+masalah-masalah+ini+juga+menurunkan+kepuasan+konsumen+dan+merusak+merek+perusahaan.+\(Irawan,+2024\).+&ots=EIMVPiTuHl&sig=mp3JnueelFf3u8X00ridoq6GcW4&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=XfX-EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=Selain+merugikan+perusahaan,+masalah-masalah+ini+juga+menurunkan+kepuasan+konsumen+dan+merusak+merek+perusahaan.+(Irawan,+2024).+&ots=EIMVPiTuHl&sig=mp3JnueelFf3u8X00ridoq6GcW4&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Issafira, R. D., & Saputro, W. (2023). Comprehensive Analysis of Coefficient of Performance (COP) Calculation in Peltier Refrigeration Systems. In Biomedical and Mechanical Engineering Journal (BIOMEJ) e-ISSN (Vol. 3, Issue 2). <https://biomej.upnjatim.ac.id/index.php/biomej/article/view/90/40>
- Mulyadi. (2013). Sistem Akuntansi (Ema Sri Suharsi, Ed.). Salemba Empat. <https://play.google.com/books/reader?id=f4ncEAAAQBAJ&hl=en>
- Nanda Aira Nur Anisa, Dian Arisanti, Sumarzen Marzuki, & Meyti Hanna Ester Kalangi. (n.d.). 119-Article Text-575-1-10-20240315. <https://jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jut/article/view/119/103>
- Nina Adlini, M., Hanifa Dinda, A., Yulinda, S., Chotimah, O., & Julia Merliyana, S. (2022). METODE PENELITIAN KUALITATIF STUDI PUSTAKA (Vol. 6, Issue 1). https://www.researchgate.net/publication/363264772_Metode_Penelitian_Kualitatif_Studi_Pustaka
- Prof. Dr. Herman Budi Sasono, SE., MM. (2012). Manajemen Pelabuhan dan Realisasi Ekspor Impor (Bestari, Ed.). Penerbit ANDI. <https://books.google.co.id/books?id=n2TKbUGpAKYC&pg=PA91&s>

[ource=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false](#)

- Schwendimann, B. A., Rodriguez-Triana, M. J., Vozniuk, A., Prieto, L. P., Boroujeni, M. S., Holzer, A., Gillet, D., & Dillenbourg, P. (2017). Perceiving learning at a glance: A systematic literature review of learning dashboard research. In *IEEE Transactions on Learning Technologies* (Vol. 10, Issue 1, pp. 30–41). Institute of Electrical and Electronics Engineers. <https://doi.org/10.1109/TLT.2016.2599522>
- Utami Yulihapsari, I., Simarmata, J., Pahala, Y., & Keke, Y. (2023). Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Citra Merek: Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pengiriman PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). *Attractive: Innovative Education Journal*, 5(1). <https://www.attractivejournal.com/index.php/aj/>
- Wideman Max. (1992). Risk Management. UNIVERSIDAD DE BERLGRANO, 6. <https://perpus.univpancasila.ac.id/repository/EBUPT181411.pdf>