



**Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Usaha Penyewaan
Motor PT VRM Trans**
*Analysis of Operational Risk Management in the Motorcycle Rental
Business of PT VRM Trans*

Ifli Fateah¹⁾

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Terbuka
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Kota Tangerang Selatan, Banten 15437

E-Mail: iflifatehah0704@gmail.com

**Aksioma: Jurnal
Manajemen**

Vol. 5

No. 1

Halaman 22-27,

Bulan Februari, Tahun 2026

E-ISSN 2828-0997

Abstract

This study aims to analyze operational risk management in PT VRM Trans' motorcycle rental business in Bali using the ISO 31000 framework. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through semi-structured interviews with the business owner, operational administrator, and field officers, as well as direct observation of booking, vehicle handover, and return processes. Data analysis followed the ISO 31000 stages: risk identification, analysis, evaluation, and treatment. The main operational risks include vehicle damage, accidents, late returns, communication issues with renters, and vehicle theft, with vehicle damage and theft posing the greatest threat to business sustainability. These findings are expected to serve as a reference for similar vehicle rental businesses in improving operational risk management.

Keywords: *risk management; operational risk; motorcycle rental; ISO 31000; service business.*

Abstrak

Penelitian ini menganalisis manajemen risiko operasional pada usaha penyewaan motor PT VRM Trans di Bali menggunakan kerangka ISO 31000. Pendekatan kualitatif deskriptif diterapkan dengan data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan pemilik usaha, admin operasional, dan petugas lapangan, serta observasi langsung terhadap proses pemesanan, serah terima, dan pengembalian kendaraan. Analisis data mengikuti tahapan manajemen risiko ISO 31000: identifikasi, analisis, evaluasi, dan penanganan risiko. Risiko utama yang ditemukan meliputi kerusakan kendaraan, kecelakaan, keterlambatan pengembalian, gangguan komunikasi, dan penggelapan kendaraan, dengan penggelapan dan kerusakan kendaraan memiliki dampak paling signifikan terhadap keberlangsungan usaha. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi usaha penyewaan kendaraan sejenis dalam meningkatkan pengelolaan risiko operasional.

Kata Kunci: manajemen risiko; risiko operasional; penyewaan motor; ISO 31000; usaha jasa.

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor usaha yang memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional, baik dalam menciptakan lapangan kerja maupun mendorong pertumbuhan ekonomi. Namun, dalam praktiknya UMKM sering menghadapi berbagai keterbatasan, seperti keterbatasan modal, sumber daya manusia dan sistem pengelolaan usaha yang belum terstruktur dengan baik (Putri dkk., 2025). Kondisi tersebut menyebabkan UMKM menjadi lebih rentan terhadap berbagai risiko yang dapat mengganggu keberlangsungan usaha, terutama pada sektor jasa yang memiliki tingkat ketidakpastian tinggi.

Salah satu sektor jasa yang memiliki risiko operasional cukup kompleks adalah usaha penyewaan kendaraan, khususnya penyewaan motor. Risiko operasional dalam usaha ini dapat muncul dari berbagai aktivitas, mulai dari proses pemesanan, serah terima kendaraan, penggunaan oleh penyewa, hingga pengembalian unit. Tanpa pengelolaan risiko yang sistematis, usaha penyewaan kendaraan berpotensi mengalami kerugian akibat kerusakan aset, kecelakaan, hingga kehilangan kendaraan. Risiko-risiko tersebut tidak hanya berdampak pada kondisi keuangan, tetapi juga dapat mengganggu kelangsungan operasional usaha (Basyid, 2022).

Risiko pada UMKM umumnya bersifat beragam dan dinamis, tergantung pada karakteristik usaha yang dijalankan. Risiko tersebut dapat berasal dari faktor internal, seperti kesalahan operasional dan keterbatasan sumber daya, maupun faktor eksternal, seperti perilaku konsumen dan kondisi lingkungan bisnis (Dewi & Ilham, 2023). Oleh karena itu, pemahaman terhadap risiko menjadi hal penting agar pelaku UMKM dapat mengambil keputusan yang lebih terukur dan mampu meminimalkan potensi kerugian.

Manajemen risiko merupakan proses yang meliputi identifikasi, analisis, evaluasi, serta penanganan risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi (Afriozza dkk., 2025). Salah satu kerangka kerja yang banyak digunakan dalam pengelolaan risiko adalah ISO 31000. Standar ini memberikan panduan yang bersifat fleksibel dan dapat diterapkan pada berbagai jenis organisasi, termasuk UMKM (Bangun dkk., 2023). ISO 31000 menekankan pentingnya pendekatan yang sistematis, keterlibatan sumber daya manusia, serta integrasi manajemen risiko ke dalam seluruh proses organisasi.

Kerangka ISO 31000 dipilih dalam penelitian ini karena memiliki karakteristik yang fleksibel dan tidak bersifat preskriptif, sehingga dapat diterapkan pada berbagai jenis dan skala organisasi, termasuk UMKM. Berbeda dengan kerangka lain seperti SWOT atau *Enterprise Risk Management (ERM)* yang lebih berfokus pada pemetaan atau pengelolaan risiko di organisasi berskala besar, ISO 31000 menekankan proses manajemen risiko yang sistematis dan berkelanjutan, mulai dari identifikasi hingga penanganan risiko. Karakteristik tersebut menjadikan ISO 31000 lebih relevan untuk menganalisis risiko operasional pada usaha penyewaan motor dengan keterbatasan sumber daya seperti PT VRM Trans.

Temuan penelitian sebelumnya pada UMKM menunjukkan bahwa penggunaan kerangka analisis risiko yang sistematis dapat meningkatkan kemampuan pelaku usaha dalam mengenali dan mengendalikan risiko operasional. Hal ini sejalan dengan temuan (Saifulloh dkk., 2023) yang menekankan pentingnya pemetaan risiko sebagai dasar pengelolaan usaha, sehingga pendekatan manajemen risiko seperti ISO 31000 menjadi relevan untuk diterapkan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji penerapan manajemen risiko pada UMKM dan jasa usaha penyewaan kendaraan. Penelitian mengenai jasa penyewaan mobil dengan pendekatan *Enterprise Risk Management (ERM)* telah dilakukan (Basyid, 2022) sedangkan manajemen risiko UMKM sektor ritel menggunakan ISO 31000 juga telah dianalisis (Dewi & Ilham, 2023). Haryani & Sari (2021) serta Krisnayana (2024) menelaah manajemen risiko dalam lingkup usaha yang berbeda, yaitu jasa penyewaan mobil sektor usaha lain, sehingga kajian khusus mengenai risiko operasional pada penyewaan motor masih relatif terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa kajian mengenai manajemen risiko operasional pada usaha penyewaan motor masih relatif terbatas.

PT VRM Trans merupakan UMKM yang tercatat di SMEsta, portal resmi Kementerian UMKM untuk mendata dan mempromosikan UMKM di Indonesia (Kementerian UMKM, 2023).

Sebagai perusahaan jasa penyewaan motor, PT VRM Trans juga merupakan anggota Rental Motor Indonesia, yang menandakan keterlibatan perusahaan dalam jaringan industri sejenis (Trans, 2023).

Pemilihan PT VRM Trans sebagai lokasi penelitian didasari oleh urgensi untuk memahami pengelolaan risiko operasional pada UMKM sektor jasa penyewaan kendaraan di Bali, yang memiliki karakteristik risiko tinggi. Selain itu, penggunaan kerangka ISO 31000 dipilih karena standar ini bersifat fleksibel, dapat diterapkan pada berbagai jenis organisasi termasuk UMKM, dan menekankan identifikasi, evaluasi, serta penanganan risiko secara sistematis lebih relevan dibanding kerangka lain yang tidak menekankan integrasi manajemen risiko ke seluruh proses organisasi (Afrioza dkk., 2025; Bangun dkk., 2023; Saifulloh dkk., 2023).

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian manajemen risiko, serta menjadi acuan praktis bagi pelaku usaha penyewaan motor dalam meningkatkan pengelolaan risiko dan keberlangsungan usaha.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan kerangka manajemen risiko ISO 31000. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam risiko operasional yang terjadi pada usaha penyewaan motor berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif melalui penggalian informasi dari informan yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional usaha, sehingga peneliti dapat menangkap makna, proses, serta konteks dari fenomena yang diteliti (L.J Moleong, 2022; Sugiyono, 2020).

Penelitian dilaksanakan pada usaha penyewaan motor PT VRM Trans yang beralamat di Jl. Kediri No.100, Kuta, Bali. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 8-10 Januari 2026. Pemilihan waktu penelitian difokuskan pada pengamatan dan penggalian informasi terhadap proses operasional utama yang bersifat rutin dan berulang, sehingga data yang diperoleh dinilai telah mewakili kondisi operasional usaha.

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan keterlibatan langsung dan tingkat kredibilitas informan dalam proses operasional usaha (Sugiyono, 2020). Informan dalam penelitian ini berjumlah tiga orang, yang terdiri atas pemilik usaha (*owner*), admin operasional, dan petugas lapangan. Ketiga informan tersebut dipilih karena memiliki peran yang berbeda, namun saling melengkapi dalam memberikan informasi terkait risiko operasional dan praktik pengelolaannya. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip kecukupan data (*data saturation*) (L.J Moleong, 2022), di mana informasi yang diperoleh telah menunjukkan pola yang berulang dan tidak ditemukan temuan baru yang signifikan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan memadukan metode wawancara semi-terstruktur, pengamatan langsung di lapangan, serta penelaahan dokumen pendukung. Proses wawancara dilakukan secara tatap muka di lokasi usaha. Wawancara menggunakan panduan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya, namun tetap bersifat fleksibel sehingga peneliti dapat menggali informasi tambahan yang relevan dengan topik penelitian. Data hasil wawancara dicatat secara manual oleh peneliti.

Selain wawancara, observasi dilakukan terhadap proses operasional penyewaan motor yang meliputi proses pemesanan, penyiapan unit, serah terima kendaraan, pengembalian unit, serta pengecekan kondisi kendaraan setelah digunakan oleh penyewa. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai alur operasional serta potensi risiko yang muncul pada setiap tahapan kegiatan.

Dokumentasi dimanfaatkan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi. Dokumentasi yang dikumpulkan meliputi formulir atau perjanjian sewa kendaraan, foto lokasi usaha, foto unit kendaraan yang disewakan, foto aktivitas serah terima kendaraan dengan pelanggan, foto peneliti bersama petugas lapangan, serta dokumen standar operasional prosedur (SOP) karyawan. Dokumentasi tersebut berfungsi untuk memverifikasi informasi

mengenai ketentuan layanan, alur operasional, serta praktik pengendalian risiko yang diterapkan oleh perusahaan.

Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan teknik, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara antar informan serta mencocokkan data hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk memastikan konsistensi dan keakuratan data penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan tahapan manajemen risiko berdasarkan kerangka ISO 31000 yang meliputi identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, dan penanganan risiko. Identifikasi risiko dilakukan berdasarkan kejadian-kejadian risiko yang sering muncul dalam proses operasional sebagaimana disampaikan oleh informan dan hasil pengamatan peneliti. Analisis dan evaluasi risiko dilakukan dengan mempertimbangkan frekuensi kejadian serta tingkat dampak risiko berdasarkan pengalaman informan dan kondisi operasional usaha. Selanjutnya, penanganan risiko dianalisis dengan mengkaji upaya pengendalian risiko yang telah diterapkan oleh PT VRM Trans dan kesesuaiannya dengan prinsip manajemen risiko ISO 31000 sebagai dasar penarikan kesimpulan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Operasional PT VRM Trans

PT VRM Trans merupakan usaha jasa penyewaan motor dan mobil yang melayani wisatawan domestik maupun mancanegara di Bali. Proses penyewaan dimulai dari pemesanan via *website* atau WhatsApp. Setelah pesanan diterima, admin operasional memproses data penyewa dan menginstruksikan petugas lapangan untuk menyiapkan serta mengantarkan kendaraan ke lokasi pelanggan.

Serah terima kendaraan dilakukan secara langsung di lokasi pelanggan dengan prosedur penandatanganan perjanjian sewa (*rental agreement*) serta penjelasan mengenai kondisi kendaraan. Setelah masa sewa berakhir, pelanggan diberikan masa tenggang pengembalian selama dua jam. Apabila pengembalian melebihi batas waktu tersebut, maka dikenakan biaya tambahan sebesar satu hari sewa. Untuk meminimalkan risiko operasional, perusahaan menerapkan persyaratan penyewaan berupa kartu identitas, SIM, tiket perjalanan pulang-pergi, bukti reservasi hotel, serta pengecekan riwayat calon pelanggan.

Jenis Risiko Operasional yang Dihadapi PT VRM Trans

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha, admin operasional, dan petugas lapangan, penelitian ini menemukan beberapa jenis risiko operasional utama yang dihadapi PT VRM Trans. Risiko yang paling sering terjadi adalah kerusakan kendaraan, yang meliputi kerusakan mesin dan suku cadang, lecet atau kerusakan bodi akibat kecelakaan, serta kerusakan akibat penggunaan kendaraan yang tidak sesuai dengan ketentuan. Petugas lapangan menyampaikan bahwa risiko kerusakan paling sering muncul pada saat kendaraan berada dalam penguasaan penyewa. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan petugas lapangan sebagai berikut:

“Kerusakan yang paling sering terjadi adalah kerusakan pada spare part dan lecet pada body unit. Risiko paling besar terjadi saat motor digunakan oleh penyewa, terutama pada bagian mesin.”

Selain itu, pemilik usaha juga menyampaikan bahwa:

“Risiko yang terjadi adalah kerusakan akibat kecelakaan dan penggelapan kendaraan.”

Selain itu, risiko kecelakaan juga kerap terjadi dan berpotensi menimbulkan kerusakan serius pada kendaraan. Salah satu kasus yang pernah terjadi adalah kecelakaan yang menyebabkan kerusakan berat pada unit motor jenis PCX, namun kerugian tersebut ditanggung oleh penyewa sesuai dengan perjanjian sewa.

Risiko lain yang dinilai paling berdampak terhadap keberlangsungan usaha adalah penggelapan kendaraan. Pemilik usaha menyatakan bahwa risiko ini dapat menyebabkan kehilangan aset utama perusahaan dan menimbulkan kerugian finansial yang besar. Selain itu, risiko keterlambatan pengembalian dan perubahan lokasi pengembalian sering menimbulkan

gangguan pada jadwal operasional, terutama ketika kendaraan telah dipesan oleh penyewa berikutnya. Risiko komunikasi juga kerap muncul, khususnya ketika penyewa sulit dihubungi atau lambat merespons, sehingga menghambat koordinasi antara admin dan petugas lapangan.

Analisis Risiko Berdasarkan Kerangka ISO 31000

Berdasarkan tahapan identifikasi risiko dalam kerangka ISO 31000, risiko operasional PT VRM Trans dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori, yaitu risiko operasional, risiko aset, dan risiko layanan. Risiko operasional mencakup kerusakan kendaraan, kecelakaan, keterlambatan pengembalian, serta gangguan komunikasi. Risiko aset berkaitan dengan penggelapan kendaraan, sedangkan risiko layanan meliputi keterlambatan serah terima dan perubahan lokasi pengembalian. Risiko-risiko tersebut terutama muncul pada tahap penggunaan kendaraan oleh penyewa dan tahap pengembalian, yang merupakan titik paling kritis dalam siklus operasional usaha penyewaan motor.

Berdasarkan tingkat dampak dan frekuensi kejadian, risiko penggelapan kendaraan dinilai memiliki dampak paling tinggi karena berpotensi menyebabkan kehilangan aset dan kerugian finansial yang signifikan. Risiko kerusakan kendaraan dan kecelakaan memiliki frekuensi kejadian yang relatif tinggi dan berdampak langsung pada biaya perbaikan serta ketersediaan unit untuk disewakan. Risiko keterlambatan pengembalian dan perubahan lokasi pengembalian berdampak pada ketidakteraturan jadwal operasional, sedangkan risiko komunikasi memperbesar risiko lain karena menghambat koordinasi dan memperlambat penanganan masalah di lapangan.

Penanganan Risiko dan Kesesuaiannya dengan Prinsip ISO 31000

PT VRM Trans telah menerapkan berbagai strategi pengendalian risiko yang sejalan dengan prinsip ISO 31000, antara lain melalui pengurangan risiko dengan pengecekan kondisi kendaraan sebelum dan sesudah penyewaan serta perawatan rutin di bengkel resmi. Pengalihan risiko diterapkan dengan membebankan kerugian akibat kecelakaan kepada penyewa sesuai perjanjian sewa.

Pencegahan risiko dilakukan melalui seleksi ketat calon penyewa dengan pemeriksaan dokumen identitas, tiket perjalanan, dan reservasi hotel, serta pengecekan riwayat pelanggan. Dalam kondisi tertentu, perusahaan juga menerapkan penerimaan risiko dengan menanggung sebagian kerugian sebagai bagian dari risiko bisnis. Sistem komunikasi internal melalui grup WhatsApp antara admin dan petugas lapangan turut mendukung penanganan risiko secara cepat dan efektif. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun berskala UMKM, PT VRM Trans telah menerapkan manajemen risiko yang cukup terstruktur dan adaptif sesuai dengan prinsip ISO 31000.

KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis risiko operasional pada usaha penyewaan motor PT VRM Trans menggunakan kerangka manajemen risiko ISO 31000. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan menghadapi berbagai risiko yang dapat memengaruhi keberlangsungan usaha, terutama penggelapan dan kerusakan kendaraan yang berpotensi menimbulkan kehilangan aset dan peningkatan biaya operasional. Penerapan manajemen risiko di PT VRM Trans telah mencerminkan prinsip-prinsip ISO 31000, terlihat dari prosedur seleksi penyewa, pengecekan kondisi kendaraan, pencatatan kerusakan, serta koordinasi antara admin dan petugas lapangan, meskipun pengelolaan risiko masih berskala UMKM. Pemilihan PT VRM Trans sebagai objek penelitian dipertimbangkan karena representatif bagi UMKM penyewaan motor di Bali yang memiliki karakteristik risiko tinggi. Penelitian ini memberikan kontribusi berupa acuan praktis bagi PT VRM Trans dan usaha sejenis dalam meningkatkan perlindungan aset dan pengendalian risiko, sekaligus menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya yang disarankan melibatkan lebih banyak objek atau menggunakan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh analisis risiko yang lebih terperinci.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., Rasyiddin, A., & Azizah, A., R. (2025). Penerapan ISO 31000:2018 Dalam Manajemen Risiko Umkm: Tinjauan Literatur Dan Tantangan Pada Sektor Tradisional Dan Digital. *Jurnal JEDBUS (Journal of Economic and Digital Business)*, 2.
- Bangun, A. D. T., Maylavira, A. A., Hutabarat, H. G., Sibarani, K. M., & Harseno, M. J. (2023). Penerapan Manajemen Risiko pada UMKM Kantin XYZ Berbasis ISO 31000:2018. *Talenta Conference Series: Energy & Engineering*, 6(1).
- Basyid, A. (2022). Analisis Risiko Jasa Penyewaan Mobil Pada Cv . Anugerah. *Bata Ilyas Educational Management Review*, 2(2).
- Dewi, R. I., & Ilham, I. (2023). Analisis Manajemen Risiko pada UMKM Menggunakan Iso 31000. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika (Jbmi)*, 20(2).
- Haryani, D. S., & Sari, P. R. K. (2021). ANALISIS RISIKO JASA PENYEWAAN MOBIL PADA CV. RAHMAD ILLAHI. *MANAJERIAL DAN BISNIS TANJUNGPINANG*, 4(1).
<https://doi.org/10.52624/manajerial.v4i1.2226>
- Kementerian UMKM. (2023). *Sewa Motor VRM Trans*. [umkm.go.id. https://smesta.umkm.go.id/ukm/sewa-motor-vrm-trans](https://smesta.umkm.go.id/ukm/sewa-motor-vrm-trans)
- Krisnayana, I. G. P. (2024). MANAJEMEN RISIKO DAN MANAJEMEN LAYANAN STRATEGI PENYEWAAN MOBIL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KEAMANAN KENDARAAN BAGI PERUSAHAAN. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 4(07).
- L.J Moleong. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. *Rake Sarasin*, (Maret).
- Putri, D. A., Wulandari, C., Hasanah, E. R., Triayu, P. N., & Arsyadona, A. (2025). Manajemen Risiko: Strategi Meningkatkan Keberlangsungan Bisnis UMKM. *AKSIOMA : Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi*, 2(1). <https://doi.org/10.62335/jnvgyf37>
- Saifulloh, S., Pamungkas, R., & Sari, D. A. (2023). Analisis Manajemen Risiko Pada UMKM Keripik Singkong “Sugi” Menggunakan SWOT Dan Matrik Risiko. *Gontor Agrotech Science Journal*, 8(3). <https://doi.org/10.21111/agrotech.v8i3.9398>
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Pariwisata : Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D. Dalam *Alfabeta Bandung* (Vol. 69, Nomor 1).
- Trans, V. (2023). *VRM Trans Anggota Rental Motor Indonesia*. <https://www.vrmtrans.com/>.
<https://www.vrmtrans.com/artikel/vrm-trans-anggota-rental-motor-indonesia>