

**Strategi Komunikasi terhadap Mutu Bahan Baku Rempah
(Studi Kasus di PT Minum Rempah Indonesia Kota Bandung)**

***Communication Strategy on the Quality of Spice Raw Materials
(Case Study in PT Minum Rempah Indonesia Kota Bandung)***

Keisha Kamiliya Salsabila*¹, Sri Fatimah², Nur Syamsiyah², Tuti Karyani²

¹Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran
Jl. Raya Jatinangor-Sumedang Km.21

²Departemen Sosial Ekonomi Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran
Jl. Raya Jatinangor-Sumedang Km.21

*Email: keisha22002@mail.unpad.ac.id

(Diterima 23-06-2026; Disetujui 30-07-2026)

ABSTRAK

Industri makanan dan minuman berbasis herbal di Indonesia mengalami pertumbuhan seiring dengan meningkatnya kesadaran kesehatan konsumen. Industri ini menggunakan bahan baku segar dan kering yang dapat memicu tingginya risiko kerusakan mutu bahan baku. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi komunikasi terhadap mutu bahan baku di PT Minum Rempah Indonesia dengan mengintegrasikan komunikasi sebagai sumber risiko dan mutu bahan baku rempah sebagai kejadian risiko. Metode yang digunakan adalah *House of Risk* (HOR) Tahap 1 dan Tahap 2 untuk melihat hubungan sebab-akibat antara kegagalan komunikasi dengan penurunan mutu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktor yang terlibat meliputi manajer produksi, manajer operasional, supervisor, kepala produksi, kapten *outlet*, dan karyawan *central kitchen*. Masalah komunikasi yang harus segera diperbaiki di MRI adalah hambatan komunikasi karena sibuk kerja (A6) dan misinformasi data pesanan bahan baku *pre-order* (A3). Berdasarkan analisis HOR Tahap 2, dirumuskan strategi untuk mengurangi sumber risiko tersebut yaitu dengan membuat lembar kerja perhitungan *forecasting* (PA3) dan memaksimalkan pemantauan ESB Order (PA1).

Kata kunci: rempah, komunikasi, mutu bahan baku, strategi mitigasi, *House of Risk* (HOR)

ABSTRACT

The herbal-based food and beverage industry in Indonesia is experiencing growth along with increasing consumer health awareness. This industry utilizes both fresh and dried raw materials, which can trigger a high risk of raw material quality degradation. This study aims to formulate communication strategies on the quality of spice raw material at PT Minum Rempah Indonesia by integrating communication as the risk agent and spice raw material quality as the risk event. The method used is the House of Risk (HOR) Phase 1 and Phase 2 to examine the causal relationship between communication failures and quality decline. The results show that the actors involved include the production manager, operational manager, supervisor, head of production, captain outlet, and central kitchen employees. The communication barriers that must be immediately addressed at MRI are communication breakdown due to work busyness (A6) and misinformation on pre-order raw material data (A3). Based on the HOR Phase 2 analysis, strategies were formulated to reduce these risk sources, namely creating a forecasting calculation worksheet (PA3) and maximizing the monitoring of ESB Order (PA1).

Keywords: spices, communication, raw material quality, House of Risk (HOR)

PENDAHULUAN

Industri makanan dan minuman di Indonesia mengalami pertumbuhan kontribusi terhadap produk domestik bruto (PDB) Indonesia sebesar 2% pada tahun 2024. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatatkan total kontribusi PDB dari industri ini berdasarkan harga berlaku sebesar Rp450.325 triliun. Industri *Food and Beverage* (F&B) menaungi seluruh perusahaan yang bergerak dalam pemrosesan, pengemasan, distribusi, serta penjualan makanan dan minuman. Pertumbuhan industri tersebut dapat dilihat dari meningkatnya jumlah usaha di Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan data Open Data Jabar (2024), jumlah usaha F&B di Jawa Barat mengalami peningkatan sebesar 8.182 usaha dari tahun 2020 sampai 2024. Peningkatan ini didorong oleh adanya perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin gemar makan di luar, kemudahan akses layanan pesan antar makanan,

serta dukungan teknologi yang memperluas pemasaran digital (Toffin Indonesia, dalam Elizabeth, 2024).

Transformasi bisnis makanan dan minuman kini dipengaruhi oleh preferensi konsumen, kemajuan teknologi, dan fokus pada keberlanjutan (Ginting, 2024). Pada 10 tahun terakhir, sikap konsumen terhadap produk makanan dan minuman telah berubah. Kesadaran masyarakat terhadap masalah lingkungan serta pergeseran etika konsumen dalam memilih produk meningkatkan permintaan konsumen terhadap produk makanan dan minuman berbahan dasar alami (Dewi et al., 2022). Berdasarkan data dari responden yang berusia 18-64 tahun di Indonesia, tercatat 69% responden “aktif mencoba untuk makan sehat” dan 58% responden “menghindari perasa dan pengawet buatan”. Dengan meningkatnya kesadaran manusia terhadap kesehatan, makanan dan minuman berbahan dasar rempah-rempah mulai berkembang dan menjadi bagian dari wisata kuliner, seperti bandrek, bajigur, sekoteng, dan lainnya (Marliyati et al., 2013, dalam Hakim, 2015). Berdasarkan Nugraheni & Palupiningtyas (2024), menyatakan bahwa terdapat peningkatan sebesar 27% pada konsumsi produk herbal dan suplemen kesehatan di Indonesia sejak tahun 2020 dari data Kementerian Kesehatan RI.

Mengingat hal tersebut, kualitas produk herbal meliputi berbagai aspek, yaitu keamanan, keaslian bahan baku, higienitas proses produksi, dan efektivitas (Nguyen et al., 2023, Wahyuni et al., 2024). Rempah-rempah merupakan bagian dari tumbuhan yang berfungsi sebagai bumbu, penambah rasa, pemberi aroma, dan pengawet alami makanan (FAO, 2005, dalam Hakim, 2015). Salah satu usaha minuman yang menggunakan bahan dasar rempah dan herba adalah Minum Rempah Indonesia (MRI). MRI adalah minuman jamu yang dikemas secara modern. MRI terbentuk pada tahun 2021 dari kebiasaan pemilik dalam meracik minuman rempahnya sendiri di rumah. Pada tahun 2026 usaha MRI telah berkembang menjadi 13 *outlet* di Bandung dalam kurun waktu singkat. Berbagai macam rempah dan herba digunakan sebagai bahan dasar di MRI mulai dari jahe, kencur, kunyit, lengkuas, serai, dan lainnya.

Akan tetapi, terdapat hambatan dalam perjalanannya. Berdasarkan data dari MRI tahun 2025, total *spoilage* bahan baku rempah selama satu tahun mencapai 101.187 gram atau 101 kg. Jumlah tingkat *spoilage* di MRI pada enam bahan baku yang sering rusak yaitu jahe, kencur, kunyit, temulawak, lengkuas, dan serai sebanyak 67.224 gram atau 67 kg dalam setahun. Tingkat *spoilage* ini dapat disebabkan oleh faktor alami tanaman atau kelalaian dalam pengelolaannya. Berdasarkan wawancara awal, kelalaian ini berasal dari komunikasi informasi terkadang mengalami keterlambatan penyampaian dan tidak dipahami secara utuh oleh karyawan di *outlet*. Selama ini pemantauan di PT Minum Rempah Indonesia (MRI) hanya berfokus pada aspek kualitas bahan baku dan tidak memperhatikan lebih dalam mengenai bagaimana hambatan komunikasi internal berkontribusi terhadap tingkat kerusakan tersebut.

Menurut Islami et al. (2021), komunikasi organisasi memiliki peran dalam menyampaikan pesan, informasi, dan menghubungkan personal dalam perusahaan. Proses komunikasi dalam perusahaan yang tidak berjalan baik dapat berisiko memicu kesalahpahaman kerja akibat arahan atau informasi yang kurang dimengerti. Robbins dan Judge (2017) menjelaskan bahwa proses komunikasi rentan mengalami gangguan akibat hambatan, seperti penyaringan informasi, persepsi selektif, kelebihan informasi, serta perbedaan bahasa dan emosi antarpihak. Apabila hambatan tersebut terjadi pada perusahaan, informasi mengenai kondisi maupun penanganan bahan baku berpotensi tidak tersampaikan secara tepat waktu dan akurat. Menurut Kalogiannidis (2020), komunikasi yang tidak efektif atau kurang bagus akan menyebabkan risiko *mismanagement* dan berakibat pada hasil usaha yang tidak sesuai harapan. Menurut Tambunan (2024), komunikasi yang terbuka dan transparan pada semua pihak terlibat penting untuk memastikan bahwa informasi risiko dapat tersebar dengan baik dan tindakan mitigasi dapat dilakukan secara koordinatif.

Penelitian terdahulu yang membahas mengenai keamanan pangan komoditas rempah masih didominasi oleh pendekatan teknis. Penelitian Tang (2025), menggunakan analisis risiko kontaminasi secara biologis untuk melihat risiko kontaminasi mikroba. Sementara itu, penelitian ini mengintegrasikan aspek komunikasi dengan risiko mutu bahan baku. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk mengkaji risiko kualitas bahan baku dan komunikasi risiko di Minum Rempah Indonesia. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui masalah komunikasi yang paling berpengaruh pada risiko mutu bahan baku dan memilih strategi komunikasi yang paling efektif di MRI. Penelitian ini menggunakan metode *House of Risk* (HOR) yang dapat mengintegrasikan kejadian kontaminasi bahan baku dengan masalah komunikasi internal, sehingga menghasilkan

prioritas strategi komunikasi untuk perusahaan. *Output* penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi strategi dalam mengatasi sumber risiko komunikasi yang menyebabkan risiko mutu bahan baku di MRI.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam atau mengandung makna. Penelitian kualitatif adalah interpretasi perspektif partisipan pada fenomena yang terjadi terhadap kenyataan sosial (Permana et al., 2023). Penelitian ini mengkaji masalah komunikasi perusahaan yang dapat menyebabkan terjadinya penurunan mutu bahan baku. Objek penelitian ini difokuskan dalam aliran informasi mutu bahan baku. Tempat penelitian dilaksanakan di PT Minum Rempah Indonesia (MRI) yang terdiri atas kantor pusat, *outlet*, dan *central kitchen*.

Pada penelitian ini, informan ditentukan dengan *purposive sampling* di bagian operasional dan produksi di PT Minum Rempah Indonesia. Metode *purposive sampling* menggunakan pertimbangan tertentu yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan karakteristik atau karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Machali, 2021). Informan yang diambil dari MRI berjumlah 14 karyawan aktif. Informan yang dipilih adalah 2 manajer, 2 supervisor, 1 kepala produksi, 7 kapten *outlet*, dan 2 karyawan *central kitchen*. Data primer dan data sekunder adalah jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Data primer didapatkan melalui hasil wawancara dan kuesioner yang diisi oleh informan. Wawancara semi struktur, yaitu wawancara yang menggunakan pertanyaan terstruktur tetapi dilakukan dengan mengikuti arah dari informan selama interaksi (Permana et al., 2023). Kuesioner yaitu alat pengumpulan data melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, arsip, atau penelitian terdahulu (Sugiyono, 2017).

Data dikumpulkan dari pengetahuan informan tentang manajemen risiko dan risiko yang ada di perusahaan. Analisis data dilakukan melalui penerapan metode *House of Risk* (HOR) yang menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian Tama (2024), metode HOR dapat mengadopsi pendekatan kualitatif untuk menganalisis dan memitigasi risiko. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengurangi kemungkinan *risk agent* yang dapat menyebabkan berbagai *risk event* (Pujawan & Geraldin, 2009). Metode analisis data yang digunakan pada HOR dibagi menjadi dua tahap. Tahap 1 HOR dimulai dengan mengidentifikasi *risk agent* dan *risk event* yang ada pada bagian operasional dan produksi di MRI. Kemudian mengidentifikasi tingkat *impact* atau *severity* (dampak), tingkat *likelihood* atau *occurrence* (kemungkinan), dan korelasi antara *risk event* dan *risk agent*. Rumus *Aggregate Risk Potential* (ARP) digunakan untuk memprioritaskan risiko berdasarkan tingkat dampak dan kemunculannya.

Pada tahap 2 HOR, dilakukan pemilihan *risk agent* yang didasarkan diagram pareto untuk identifikasi strategi mitigasi. Kemudian menentukan besar korelasi *risk agent* dengan strategi risiko dan tingkat kesulitan strategi mitigasi. Total efektivitas dari semua strategi mitigasi dihitung menggunakan hasil nilai ARP dan nilai korelasi *risk agent* dengan strategi mitigasi. Kemudian dihitung rasio efektivitas kesulitan (ETD) dengan menggunakan hasil nilai total efektivitas dan tingkat kesulitan. Hasil dari ETD tersebut akan menghasilkan prioritas strategi mitigasi dari nilai terbesar sampai terkecil

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Informan

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 14 karyawan di MRI, diketahui bahwa rentang usia karyawan di MRI adalah 20-30 tahun. Kelompok usia yang paling mendominasi di MRI adalah usia 22 tahun yaitu sebanyak 3 orang dengan posisi jabatan sebagai kapten outlet. Informan selebihnya memiliki usia diatas 22 tahun, dengan usia tertua pada rentang 33 tahun sebanyak 1 orang yang memiliki jabatan sebagai *supervisor*.

Selain usia, berdasarkan hasil wawancara kepada 14 orang dapat dilihat perbedaan karakteristik karyawan di Minum Rempah Indonesia menurut pendidikan terakhir dan lama kerja di MRI. Berikut adalah gabungan data mengenai karakteristik informan tersebut:

Tabel 1. Karakteristik Informan Berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Lama Kerja

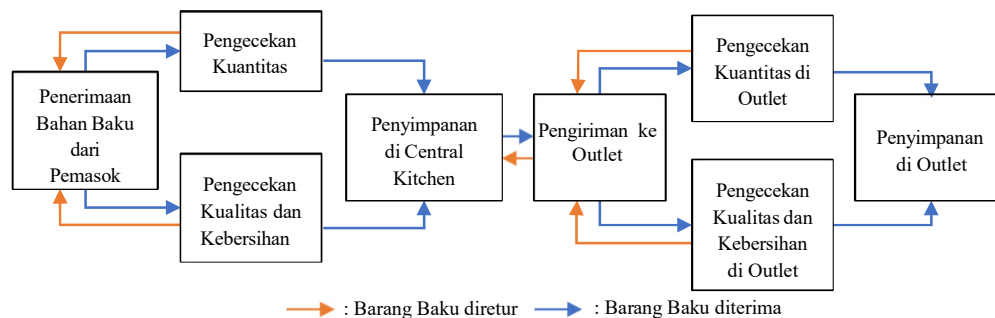
Kategori	Jumlah Informan (orang)	Persentase (%)
Pendidikan Terakhir		
SMP	1	7,69
SMA/SMK	9	69,23
D3/S1	3	23,08
Lama Kerja		
<1 Tahun	2	15,38
1-3 Tahun	9	69,23
>3 Tahun	2	15,38

Berdasarkan data tabel, menunjukkan bahwa mayoritas informan memiliki latar belakang pendidikan terakhir tingkat SMA/SMK, yaitu sebanyak 9 orang (69,23%). Mayoritas informan yang memiliki latar belakang pendidikan terakhir tingkat SMA/SMK memiliki jabatan sebagai kapten outlet. Informan yang memiliki pendidikan terakhir D3/S1 terdapat 3 orang (23,08%) yaitu manajer operasional, supervisor, dan head of produksi. Sementara itu, informan yang berlatar belakang pendidikan terakhir SMP ada 1 orang (7,69%) yang berjabatan sebagai *staff central kitchen*.

Terkait masa kerja karyawan, data menunjukkan sebagian besar informan memiliki pengalaman atau masa kerja dalam rentang 1 hingga 3 tahun, yaitu sebanyak 9 orang (69,23%). Mayoritas informan yang telah bekerja dalam rentang 1 hingga 3 tahun adalah kapten outlet dan *staff central kitchen*. Informan yang memiliki masa kerja kurang dari 1 tahun ada 2 orang (15,38%) yaitu supervisor dan kapten outlet. Informan yang memiliki masa kerja terlalu lama yaitu lebih dari 3 tahun ada 2 orang yang berjabatan sebagai manajer produksi dan head of produksi

Alur Fisik, Komunikasi, dan Informasi Bahan Baku Rempah

Alur fisik bahan baku menggambarkan perpindahan komoditas rempah mulai dari penerimaan bahan baku di *central kitchen* hingga penerimaan bahan baku di *outlet*.

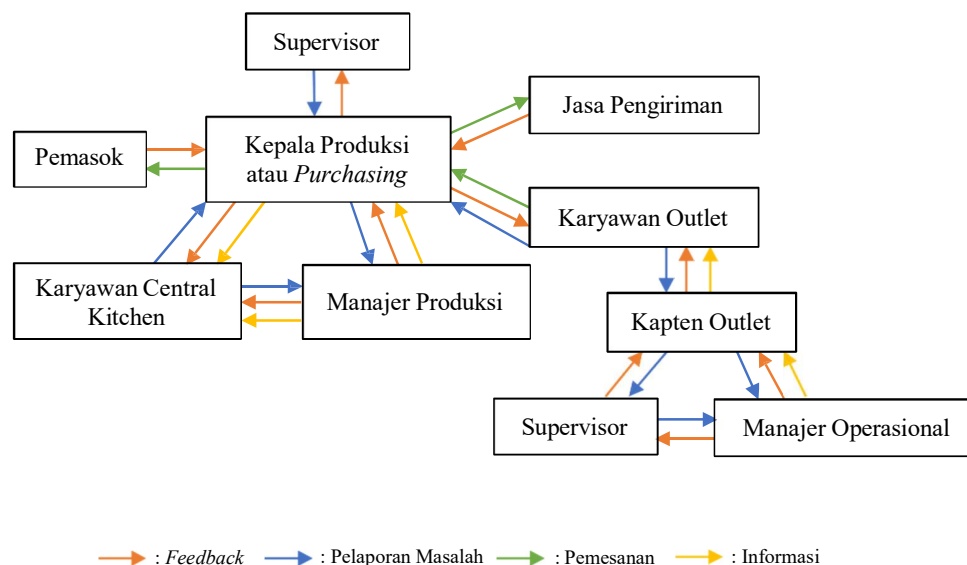


Gambar 1. Alur Fisik Bahan Baku

Sumber: PT Minum Rempah Indonesia (2026, diolah peneliti)

MRI mengandalkan distributor atau pemasok lokal untuk menyediakan bahan baku rempah yang didapatkan dari petani di Subang dan Lembang. Saat bahan baku tiba di *central kitchen*, karyawan melakukan pengecekan menyeluruh mencakup penimbangan bobot dan kualitas bahan baku. Jika bahan baku ditemukan dalam kondisi busuk atau kerusakan parah, maka karyawan *central kitchen* mengajukan komplain ke pihak pemasok. Sebelum didistribusikan ke *outlet*, seluruh bahan baku harus dikemas menggunakan plastik yang ditutup rapat. Semua bahan baku akan dikemas banyaknya sesuai dengan kebutuhan yang dipesan oleh karyawan setiap outlet menggunakan aplikasi ESB Order. Saat bahan baku sudah diterima oleh karyawan *outlet*, proses pembongkaran bahan baku sering kali tidak langsung dilakukan. Proses pembongkaran bahan baku dimulai dari memverifikasi kuantitas bahan baku yang dikirim. Kemudian, proses penyimpanan bahan baku di *outlet* menerapkan penataan sesuai dengan karakteristik bahan baku. Sistem penyimpanan di dalam chiller maupun *storage box* secara konsisten menerapkan prinsip FIFO (*First-In, First-Out*).

Selain pergerakan fisik, alur komunikasi dan informasi berperan sebagai penghubung karyawan dalam pengawasan mutu dan kesediaan bahan baku. Model komunikasi dari David Kenneth Berlo terdiri atas empat komponen, yaitu *sender*, *message*, *channel*, dan *receiver* (Wijayani, 2022).

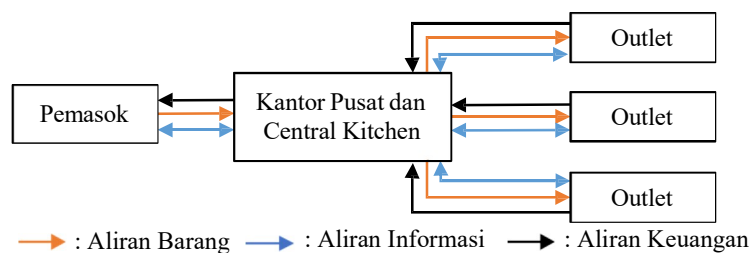


Gambar 2. Alur Komunikasi dan Informasi Bahan Baku
Sumber: PT Minum Rempah Indonesia (2026, diolah peneliti)

Berdasarkan hasil wawancara, MRI menerapkan komunikasi berbasis digital yang mengandalkan aplikasi ESB Order dan Whatsapp untuk menyampaikan informasi dan data. Aplikasi Whatsapp digunakan untuk komunikasi internal dan eksternal perusahaan. Aplikasi ESB Order digunakan untuk menyampaikan data pemesanan dengan cepat. Pemilihan saluran komunikasi digital di MRI dapat dijelaskan melalui *Media Richness Theory*, yang menyatakan bahwa setiap media memiliki tingkat kekayaan informasi yang berbeda berdasarkan kecepatan umpan balik, kemampuan menyampaikan berbagai format (teks, suara, atau visual), serta kemampuan personalisasi pesan (Daft & Lengel, 1986).

Akan tetapi, berdasarkan hasil wawancara, hambatan yang dihadapi di MRI adalah komunikasi yang cukup lambat, perbedaan persepsi, dan misinformasi data pesanan bahan baku. Adanya gangguan pada kesenjangan antara pesan yang tertulis dalam panduan SOP maupun yang disampaikan manajemen atas dengan interpretasi karyawan di lapangan. Ketidaksesuaian antara jumlah atau jenis rempah yang diinput pada aplikasi ESB Order dengan kebutuhan riil *outlet* seing disebabkan oleh kurangnya konfirmasi stok secara berkala. Menurut Robbins dan Judge (2017), gangguan komunikasi di MRI seperti keterlambatan respons karena kerja, perbedaan persepsi terhadap informasi yang diterima, dan misinformasi data *pre-order* dapat dimasukkan ke dalam beberapa kategori hambatan komunikasi.

Secara keseluruhan, operasional pengendalian mutu bahan baku di PT Minum Rempah Indonesia bertumpu pada tiga aliran yaitu barang, informasi, dan keuangan.



Gambar 3. Aliran Barang, Informasi, dan Keuangan
Sumber: PT Minum Rempah Indonesia (2026, diolah peneliti)

Pergerakan barang yang lancar harus didukung informasi yang akurat dan aliran uang yang lancar. Karakteristik produk pertanian bersifat mudah rusak (*perishable*) menuntut kecepatan penanganan produk sehingga tidak terjadi penurunan mutu (Pujawan & Mahendrawathi, 2017). Penyebaran informasi antara alur informasi dengan bahan baku harus dikelola dengan baik untuk meminimalkan terjadinya asimetri informasi (Ramadhan et al., 2024). Ketika bahan baku rempah diterima, informasi mengenai kuantitas dan kualitas langsung diperiksa oleh karyawan *outlet*. Jika ditemukan adanya ketidaksesuaian, informasi akan dikirimkan dalam bentuk pesan berupa foto atau video melalui Whatsapp kepada bagian *central kitchen* untuk mendapatkan solusi penanganan. Aliran informasi digital ini juga memberikan peluang terjadinya gangguan komunikasi, seperti hambatan karena kesibukan kerja atau misinformasi data saat *pre-order* bahan baku. Dalam *Supply Chain Quality Integration* (SCQI) menegaskan bahwa keterbukaan informasi secara *real-time* penting untuk mencegah distorsi informasi yang dapat memperlambat pengambilan keputusan (Liu dan Jiang, 2025).

House of Risk (HOR) Tahap 1

Identifikasi Kejadian Risiko (*Risk Event*)

Penilaian tingkat keparahan kejadian risiko digunakan untuk mengukur besarnya konsekuensi negatif atau kerugian yang ditimbulkan oleh *risk event* terhadap perusahaan. Penilaian menggunakan skala 1 sampai 10 berdasarkan kriteria Stamatis (2003). Hasil penilaian rata-rata *severity* dari semua informan adalah pada tabel berikut:

Tabel 2. Identifikasi Kejadian Risiko (*Risk Event*)

Kode	Kejadian Risiko	Severity
E1	Bahan baku segar yang diterima dari <i>central kitchen</i> dalam kondisi layu atau busuk	7,6
E2	Bahan baku yang disimpan di <i>outlet</i> / <i>central kitchen</i> terbuang banyak	6,4
E3	Jumlah bahan baku yang dikirim dari <i>central kitchen</i> tidak sesuai pesanan	6,2
E4	Jenis bahan baku yang dikirim dari <i>central kitchen</i> tidak sesuai pesanan	6,4
E5	Bahan baku yang disimpan menjadi busuk, bau tidak sedap, tekstur berubah, dan warna berubah	8,4
E6	Bahan baku yang disimpan terkontaminasi serangga seperti lalat buah dan semut	6,7
E7	Bahan baku yang diterima tercampur benda asing seperti batu dan tanah	6,6
E8	Pasokan bahan baku yang dikirim dari <i>central kitchen</i> datang terlambat	6,1
E9	Kesalahan takaran atau metode pengolahan produk	7,3

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa kejadian risiko E5 (Bahan baku yang disimpan menjadi busuk, bau tidak sedap, tekstur berubah, dan warna berubah) yang memiliki nilai *severity* tertinggi yaitu sebesar 8,4 termasuk dalam kriteria *extreme*. Nilai ini menunjukkan bahwa pembusukan bahan baku saat penyimpanan berdampak fatal karena dapat menghentikan produksi menu minuman yang bahan bakunya habis terbuang. Hal ini sejalan dengan temuan sebelumnya, di mana berdasarkan penelitian terdahulu Tang (2025) menyimpulkan bahwa rempah seperti jahe termasuk kelompok rempah yang berisiko tinggi terhadap kontaminasi mikroba akibat penanganan yang kurang higienis. Lebih lanjut, menurut Hariyadi dan Dewanti (2009), penurunan mutu fisik (bau, warna, dan tekstur) adalah indikator utama kegagalan *quality control* yang langsung menurunkan tingkat kepercayaan konsumen pada industri *food and beverage*.

Kejadian risiko yang memiliki skor tinggi selanjutnya yaitu E1 (Bahan baku segar yang diterima dari *central kitchen* dalam kondisi layu atau busuk) dengan skor 7,6 dan E9 (Kesalahan takaran atau metode pengolahan produk) dengan skor 7,3 termasuk dalam kriteria *major*. Dampak dari penerimaan bahan baku yang busuk dari *central kitchen* (E1) akan mengurangi jumlah kebutuhan bahan baku di *outlet*, sehingga harus memesan ulang ke *central kitchen* dan menutup menu yang kekurangan bahan baku. Sementara itu, kesalahan takaran atau metode pengolahan menjadi produk jadi (E9) akan berakibat langsung pada inkonsistensi rasa produk dan dapat memengaruhi manfaat dari rempahnya. Sebagai penguat, Muhandri dan Kadarisman (2015) juga menyatakan bahwa standarisasi takaran saji dan higienitas bahan masuk adalah hal utama dalam mempertahankan kepuasan konsumen.

Identifikasi Sumber Risiko (*Risk Agent*)

Pada penelitian terdahulu Prasetyo et al. (2022), aspek komunikasi hanya diposisikan sebagai salah satu alternatif solusi untuk mengatasi masalah rantai pasok. Dalam penelitian ini, kegagalan

komunikasi diidentifikasi sebagai sumber risiko yang memicu penurunan mutu bahan baku. Skala penilaian yang digunakan dari nilai 1 sampai 10 berdasarkan kriteria Stamatis (2003). Hasil penilaian rata-rata *occurrence* dari semua informan adalah pada tabel berikut:

Tabel 3. Identifikasi Sumber Risiko (*Risk Agent*)

Kode	Sumber Risiko	Occurrence
A1	Keterlambatan melaporkan masalah dari <i>outlet / central kitchen</i>	4,5
A2	Kurang memahami atau sering melupakan instruksi atau SOP	4,7
A3	Misinformasi data pesanan bahan baku <i>pre-order</i>	6,1
A4	Kurang koordinasi <i>real-time</i> antar divisi	4,4
A5	Kurang sosialisasi berkala mengenai aturan kebersihan atau penanganan bahan baku	3,1
A6	Hambatan komunikasi karena sibuk pekerjaan	6,1
A7	Kurang memahami penggunaan aplikasi ESB order	3,2

Berdasarkan data dari tabel, diketahui bahwa terdapat dua sumber risiko yang memiliki frekuensi kemunculan paling tinggi, yaitu A3 (Misinformasi data pesanan bahan baku *pre-order*) dan A6 (Hambatan komunikasi karena kerja) dengan skor 6,1 termasuk kemungkinan kegagalan sedang. Tingginya kemunculan A3 menunjukkan kelemahan dalam metode *forecasting* bahan baku yang masih bersifat manual. Menurut Heizer dan Render (2015), kesalahan peramalan logistik tanpa data historis yang kuat akan menyebabkan terjadinya distorsi informasi permintaan yang dapat memicu penumpukan stok atau kekurangan pasokan. Di sisi lain, tingginya kemunculan A6 disebabkan oleh fluktuasi kedatangan konsumen yang padat pada jam tertentu. Saat *outlet* dalam kondisi ramai pengunjung, karyawan akan memberikan perhatian penuh pada pelayanan konsumen, sehingga penyampaian informasi darurat akan tertunda. Selain itu, sumber risiko yang memiliki tingkat kemunculan tertinggi lainnya yaitu A2 (Kurang memahami atau sering melupakan instruksi atau SOP) dengan skor 4,7. MRI sudah memiliki buku panduan yang berisi SOP untuk dibaca oleh karyawan, tetapi karena berbentuk buku ada beberapa karyawan yang kurang memahami atau melupakan isi dari SOP tersebut. Kemudian banyak karyawan *training* yang belum terbiasa dengan SOP di MRI.

Identifikasi Korelasi Kejadian Risiko dan Sumber Risiko

Analisis hubungan sebab akibat dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hambatan komunikasi (*Risk agent*) memicu timbulnya kerusakan mutu bahan baku (*Risk event*). Penilaian korelasi menggunakan skala 0, 1, 3, dan 9 berdasarkan kriteria Pujawan dan Geraldin (2009). Hubungan antara kejadian risiko dan hambatan komunikasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Identifikasi Korelasi Kejadian Risiko dan Sumber Risiko

Kejadian Risiko	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
E1	0	3	0	0	0	0	0
E2	3	1	0	0	3	1	0
E3	3	0	9	3	0	9	1
E4	3	0	9	3	0	9	1
E5	0	3	0	0	3	0	0
E6	0	1	0	0	3	0	0
E7	0	1	0	0	1	0	0
E8	0	0	1	3	0	3	1
E9	0	1	0	0	0	1	0

Berdasarkan hasil tabel, dapat dilihat adanya hubungan korelasi yang sangat kuat antara sumber risiko A3 (Misinformasi data pesanan bahan baku *pre-order*) dan A6 (Hambatan komunikasi karena sibuk kerja) terhadap kejadian risiko E3 (Jumlah bahan baku yang dikirim dari *central kitchen* tidak sesuai pesanan) dan E4 (Jenis bahan baku yang dikirim dari *central kitchen* tidak sesuai pesanan). Hal ini membuktikan bahwa kurangnya konfirmasi ulang terkait pesanan yang dipesan oleh *outlet*. Saat karyawan *outlet* salah memasukkan kuantitas atau jenis bahan baku akibat terburu-buru oleh kesibukan kerja, maka bagian *central kitchen* akan mengirimkan bahan baku dengan kuantitas atau jenis yang salah. Selain itu, salah satu hubungan korelasi yang bernilai sedang yaitu pada A2 (Kurang memahami atau sering melupakan instruksi atau SOP) dengan E1 (Bahan baku segar yang diterima dari *central kitchen* dalam kondisi layu atau busuk) dan E5 (Bahan baku yang disimpan menjadi busuk, bau tidak sedap, tekstur berubah, dan warna berubah). Kurang memahami atau sering lupanya karyawan terhadap prosedur penyimpanan bahan baku akan menyebabkan menurunnya kualitas

bahan baku. Menurut Spiegelhalter (2011), ketiadaan konfirmasi pesan (*feedback*) atas instruksi kerja akan menghasilkan distorsi tindakan operasional yang berpengaruh ke kualitas produk akhir.

Perhitungan *Aggregate Risk Potential* (ARP)

Nilai *Aggregate Risk Potential* (ARP) didapatkan dari akumulasi perkalian antara nilai *occurrence* sumber risiko dengan jumlah hasil perkalian nilai *severity* kejadian risiko dan nilai korelasinya. Nilai ARP menunjukkan seberapa besar potensi bahaya yang ditimbulkan oleh sumber risiko komunikasi. Hasil perhitungan nilai ARP diurutkan dari nilai terbesar hingga terkecil yaitu sebagai berikut:

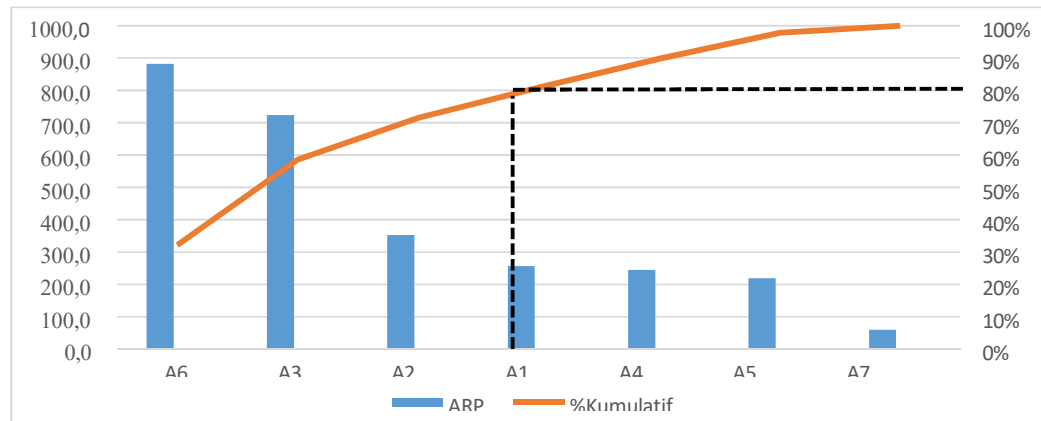
Tabel 5. *Ranking* Perhitungan *Aggregate Risk Potential* (ARP)

Ranking	Kode	ARP	Persentase Individual	Persentase Kumulatif	Kategori
1	A6	882,1	32%	32%	Prioritas
2	A3	724,2	26%	59%	Prioritas
3	A2	352,9	13%	72%	Prioritas
4	A1	256,5	9%	81%	Non Prioritas
5	A4	244,6	9%	90%	Non Prioritas
6	A5	218,5	8%	98%	Non Prioritas
7	A7	60,2	2%	100%	Non Prioritas
Total		2739,0	100%		

Berdasarkan hasil perhitungan ARP, diketahui bahwa nilai total ARP dari keseluruhan sumber risiko komunikasi internal di MRI mencapai 2739. Sumber risiko yang memiliki nilai ARP terbesar adalah A6 (Hambatan komunikasi karena sibuk kerja) dengan nilai 882,1 dan diikuti oleh A3 (Misinformasi data pesanan bahan baku *pre-order*) dengan nilai 724,2. Tingginya nilai ARP pada kedua sumber risiko tersebut terjadi karena hambatan komunikasi ini sering muncul dan dapat memberikan dampak yang besar bagi MRI. Kejadian risiko yang dapat terjadi yaitu salah pengiriman kuantitas atau jenis rempah, keterlambatan datangnya pasokan, dan penumpukan stok yang memicu pembusukan rempah. Jika dibandingkan dengan temuan sebelumnya, penelitian Prasetyo et al. (2022) pada manajemen rantai pasok menemukan bahwa sumber risiko dengan nilai ARP tertinggi adalah perubahan permintaan pelanggan yang mendadak. Kemudian penelitian Alam et al. (2025) pada industri minuman tradisional menemukan fluktuasi pola permintaan yang tidak terduga sebagai sumber risiko. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa risiko eksternal, yaitu ketidakpastian permintaan pasar cenderung mendominasi. Pada penelitian ini ditemukan bahwa sumber risiko dengan ARP tertinggi berasal dari aspek internal, yaitu hambatan komunikasi akibat kesibukan kerja (A6) dan misinformasi data pesanan (A3). Perbedaan ini terjadi karena penelitian ini berfokus pada komunikasi risiko internal, sedangkan kedua penelitian terdahulu berfokus pada manajemen risiko rantai pasok secara umum. Sementara itu, penelitian Nagata et al. (2025) pada industri makanan beku menunjukkan adanya kemiripan dengan penelitian ini, yaitu koordinasi antar divisi yang kurang dan ketidakpatuhan terhadap SOP menjadi penyebab risiko operasional. Sumber risiko tersebut sejalan dengan agen risiko A2 (kurang memahami atau melupakan SOP) dan A4 (kurang koordinasi *real-time* antar divisi) yang teridentifikasi pada penelitian ini, sehingga menguatkan bahwa permasalahan koordinasi dan kepatuhan terhadap SOP merupakan agrn risiko yang umum ditemukan pada industri makanan dan minuman.

Analisis Pareto

Penentuan prioritas dilakukan dengan mengurutkan peringkat ARP yang dihitung nilai persentase kumulatifnya. Sumber risiko yang memberikan kontribusi hingga 80% dari total nilai ARP akan termasuk ke bagian prioritas. Penentuan ini bertujuan untuk merumuskan strategi mitigasi risiko berfokus pada penyelesaian akar masalah yang dapat menimbulkan kerugian. Berikut adalah hasil dari diagram pareto pada penelitian ini:



Gambar 4. Diagram Pareto

Sumber: PT Minum Rempah Indonesia (2026, diolah peneliti)

Hasil dari perhitungan sebelumnya menunjukkan bahwa tiga urutan sumber risiko teratas, yaitu A6 (32%), A3 (26%), dan A2 (13%), memberikan persentase kumulatif sebesar 71% dari total keseluruhan risiko komunikasi di MRI. Garis putus-putus pada diagram pareto ditunjukkan sebagai pemisah sumber risiko prioritas. Dengan garis pemisah tersebut, manajemen MRI cukup memfokuskan strategi mitigasi kepada sumber risiko yang diprioritaskan. Berdasarkan hasil diagram pareto, dapat diketahui terdapat tiga sumber risiko yang harus diprioritaskan oleh MRI adalah sebagai berikut:

1. A6 (Hambatan komunikasi karena sibuk kerja)
2. A3 (Misinformasi data pesanan bahan baku *pre-order*)
3. A2 (Kurang memahami atau sering melupakan instruksi atau SOP)

Pada penelitian ini menghasilkan persentase kumulatif sebesar 71% di bawah ambang 80% yang digunakan pada batas Pareto dalam metode HOR. Hal ini terjadi karena tiga sumber risiko teratas (A6, A3, dan A2) telah mendominasi total nilai ARP, sehingga penambahan sumber risiko keempat dinilai kurang efisien untuk dimasukkan ke dalam fokus mitigasi. Pendekatan ini sesuai dengan prinsip pareto yang menekankan efisiensi sumber daya pada penyelesaian akar masalah dengan dampak terbesar (Pujawan & Geraldin, 2009)

House of Risk (HOR) Tahap 2

Identifikasi Aksi Mitigasi (*Preventive Action*)

Tahap kedua dimulai dengan mengidentifikasi strategi mitigasi (*preventive action*) untuk menangani sumber risiko prioritas. Berikut adalah identifikasi strategi yang diusulkan:

Tabel 6. Identifikasi Strategi Mitigasi

Kode	<i>Preventive Action</i>	Sumber Risiko yang Tertangani
PA1	Memaksimalkan Pemantauan Aplikasi ESB Order	A6 (Hambatan komunikasi karena sibuk kerja) A3 (Misinformasi data pesanan bahan baku <i>pre-order</i>)
PA2	Menetapkan Waktu Khusus Koordinasi	A6 (Hambatan komunikasi karena sibuk kerja) A3 (Misinformasi data pesanan bahan baku <i>pre-order</i>)
PA3	Membuatkan Lembar Kerja Perhitungan <i>Forecasting</i>	A3 (Misinformasi data pesanan bahan baku <i>pre-order</i>)
PA4	Membuatkan Jadwal Pengecekan Bahan Baku di <i>Outlet</i>	A2 (Kurang memahami atau sering melupakan instruksi atau SOP)
PA5	Membuatkan Panduan <i>Standard Operationg Procedure</i> (SOP) dalam Bentuk Poster Infografis Visual	A2 (Kurang memahami atau sering melupakan instruksi atau SOP)

Secara rinci, strategi PA 1 (Memaksimalkan Pemantauan Aplikasi ESB Order) dapat diterapkan untuk mengatasi misinformasi data pesanan bahan baku dari outlet dan mempercepat alur konfirmasi pemesanan. Penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan gudang dalam memverifikasi formulir pesanan dan mengonfirmasi ketersediaan stok sangat krusial untuk mencegah pengiriman barang yang tidak sesuai (Destriana, 2022; Priyanggodo et al., 2022). Peran admin sebagai jembatan informasi antara unit penjualan (*outlet*) dan bagian gudang memastikan bahwa pesanan hanya akan diproses jika barang tersedia, sehingga mengurangi tingkat kegagalan transaksi dan ketidakpuasan pelanggan (Darsono & Stefani, 2022). Dengan begitu, MRI dapat memilih atau mencari karyawan yang bertanggung jawab penuh dalam pemegangan ESB order, sehingga dapat melakukan konfirmasi secara rinci kepada semua *outlet*.

Selanjutnya, PA 2 (Menetapkan Waktu Khusus Koordinasi) berfokus pada efektivitas komunikasi dengan menetapkan jam-jam tertentu untuk melakukan koordinasi rutin. Hal ini bertujuan agar pesan-pesan penting mengenai manajemen risiko tidak terabaikan oleh beban pekerjaan rutin lainnya. Kemudian pada waktu ini juga dapat melakukan konfirmasi mengenai pemesanan bahan baku di outlet, sehingga mengurangi adanya kesalahan pengiriman. Dengan mengalokasikan waktu khusus, perusahaan dapat mengelola interupsi kerja secara lebih baik, sehingga informasi relevan terkait tugas dapat tersampaikan tanpa terganggu oleh aktivitas lain (Garrett & Danziger, 2007).

Untuk PA 3 (Membuatkan Lembar Kerja Perhitungan *Forecasting*), strategi ini berfokus dalam mengurangi risiko kesalahan perhitungan *forecasting* bahan baku oleh karyawan outlet dan mengurangi biaya pengiriman karena kesalahan pengiriman kebutuhan bahan baku. Pembuatan lembar kerja perhitungan *forecasting* dalam bentuk fisik (kertas panduan) merupakan langkah untuk mengatasi keterampilan teknis karyawan di lapangan. Hal ini didasari pada temuan bahwa tidak semua staf operasional memiliki kemampuan dalam mengoperasikan perangkat lunak kompleks seperti Microsoft Excel atau Google Sheets, yang sering menjadi sumber kesalahan input data jika tidak diikuti oleh pelatihan intensif (Andika & Rahmanto, 2025). Microsoft Excel adalah perangkat lunak yang paling sering digunakan oleh perusahaan, tetapi memiliki kelemahan statistik dan numerik yang signifikan jika penggunaanya tidak memiliki latar belakang statistik atau pengembangan perangkat lunak yang memadai (Syntetos et al., 2015). Dengan menggunakan lembar kerja fisik yang telah berisi rumus panduan, maka risiko kesalahan formula yang sering terjadi di Excel dapat diminimalisir.

Kemudian, PA 4 (Membuatkan Jadwal Pengecekan Bahan Baku di *Outlet*) berfokus untuk mengurangi kontaminasi bahan baku dan terbuangnya bahan baku yang diakibatkan oleh kesalahan karyawan. Hal ini untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan di *outlet* dan meningkatkan kebiasaan karyawan dalam pengecekan kualitas bahan baku. Tindakan mitigasi berupa pengecekan rutin dengan penjadwalan dan perencanaan bahan baku merupakan salah satu aksi prioritas dalam industri minuman herbal untuk memastikan ketersediaan stok yang berkualitas (Ulfah et al., 2025). Dengan membuat jadwal pengecekan setiap hari oleh karyawan yang mempunyai sif kerja, ketersediaan stok dan kualitas bahan baku akan terjaga.

Terakhir, strategi PA 5 (Membuatkan Panduan *Standard Operationg Procedure* (SOP) dalam Bentuk Poster Infografis Visual) menggunakan poster visual akan membantu karyawan dalam memahami SOP lebih baik. Media infografis dinilai lebih efektif dibandingkan SOP berbasis teks karena mampu meningkatkan keterbacaan (*readability*), daya tangkap, dan daya ingat karyawan terhadap prosedur keselamatan serta operasional (Simbolon et al., 2026). Penggunaan komunikasi visual yang menggabungkan informasi ringkas dengan desain menarik dapat membantu perusahaan dalam menyampaikan pesan yang kompleks secara lebih jelas kepada audiens (Yani., 2019).

Jenis strategi yang dihasilkan pada penelitian ini memiliki karakteristik berbeda dibandingkan penelitian terdahulu. Pada penelitian Hasdin (2025), yang merekomendasikan pelatihan manajemen ternak sebagai strategi mitigasi utama untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia mitra eksternal. Penelitian Alam et al. (2025), memprioritaskan inspeksi dan perawatan peralatan secara rutin serta penguatan mitra dengan pemasuk yang berfokus pada aspek teknis dan relasional rantai pasok. Kemudian penelitian Nagata et al. (2025) merekomendasikan strategi yang bersifat fisik dan visual, seperti penggunaan kemasan Styrofoam, papan Kanban, dan penerapan prinsip 5R. Strategi yang dirumuskan pada penelitian ini berfokus pada perbaikan mekanisme komunikasi dan informasi internal, seperti pemantauan aplikasi ESB Order, penetapan waktu koordinasi, lembar kerja *forecasting*, jadwal pengecekan, dan poster SOP. Karakteristik ini paling mendekati strategi dari penelitian Prasetyo et al (2022), yaitu menerapkan komunikasi yang lebih intens sebagai strategi

dengan nilai ETD tertinggi pada penelitian tersebut. Pada penelitian Prasetyo et al. (2022), ditegaskan bahwa penguatan komunikasi merupakan pendekatan mitigasi yang relevan ketika akar masalah risiko bersumber dari hambatan informasi antarpihak.

Korelasi dan Perhitungan Effectiveness to Difficulty (ETD)

Tahap awal dari HOR tahap 2 yaitu melakukan identifikasi tingkat keterkaitan antara aksi mitigasi dengan sumber risiko prioritas. Penilaian hubungan keterkaitan ini menggunakan skala 0, 1, 3, dan 9. Hasil korelasi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Identifikasi Korelasi Sumber Risiko dan Aksi Mitigasi

Sumber Risiko	PA1	PA2	PA3	PA4	PA5
A6	9	9	0	0	0
A3	1	3	9	0	0
A2	0	0	0	9	9

Berdasarkan hasil tabel, dapat dilihat bahwa A6 (Hambatan komunikasi karena sibuk kerja) dengan PA1 (Memaksimalkan pemantauan aplikasi ESB Order) memiliki nilai korelasi kuat yaitu bernilai 9. Hal ini terjadi karena pemantauan maksimal pada aplikasi ESB Order dengan menambahkan admin gudang dapat mempercepat alur komunikasi dari *outlet* ke *central kitchen*. Sementara itu, korelasi PA1 (Memaksimalkan pemantauan aplikasi ESB Order) dengan A3 (Misinformasi data pesanan bahan baku *pre-order*) memiliki nilai rendah yaitu bernilai 1. Korelasi tersebut bernilai lemah karena aplikasi ESB Order hanya media mengirimkan data pemesanan sehingga tidak dapat mengetahui akurasi perhitungan forecasting karyawan, sehingga untuk mengetahui akurasi tersebut harus melakukan koordinasi dengan divisi *finance*. Selanjutnya, korelasi PA2 (Menetapkan waktu khusus koordinasi) dengan A6 (Hambatan komunikasi karena sibuk kerja) memiliki nilai kuat yaitu bernilai 9. Hasil ini didapatkan karena dengan menetapkan waktu khusus koordinasi, karyawan dapat melakukan pertukaran informasi dengan waktu yang sudah dijadwalkan. Sementara itu, korelasi PA2 (Menetapkan waktu khusus koordinasi) dengan A3 (Misinformasi data pesanan bahan baku *pre-order*) memiliki nilai sedang yang bernilai 3. Korelasi ini bernilai sedang karena jam khusus koordinasi dapat menjadi wadah konfirmasi untuk memastikan data pemesanan bahan baku.

Kemudian, hasil korelasi PA 3 (Membuatkan lembar kerja perhitungan *forecasting*) dengan A3 (Misinformasi data pesanan bahan baku *pre-order*) memiliki nilai kuat yang bernilai 9. Hasil diskusi dengan pihak MRI menyatakan bahwa dengan adanya lembar kerja perhitungan *forecasting*, divisi *finance* dapat membantu melihat akurasi perhitungan bahan baku dan dapat membantu karyawan dalam melakukan perhitungan. Korelasi PA4 (Membuatkan jadwal pengecekan rutin bahan baku di *outlet*) dengan A2 (Kurang memahami atau sering melupakan instruksi atau SOP) memiliki nilai kuat yang bernilai 9. Berdasarkan hasil diskusi, pembuatan jadwal rutin pengecekan bahan baku oleh karyawan di *outlet* dapat menjadi alat untuk mendisiplinkan karyawan dalam mengecek kualitas bahan baku dan membantu karyawan agar tidak lupa dalam pengontrolan kualitas. Selain itu, berdasarkan tabel diketahui bahwa PA5 (Membuatkan panduan SOP dalam bentuk poster infografis visual) dengan A2 (Kurang memahami atau sering melupakan instruksi atau SOP) memiliki korelasi yang kuat yaitu bernilai 9. Hasil pengamatan di MRI dapat dilihat bahwa kurangnya poster yang bertindak sebagai pengingat bagi karyawan.

Setelah korelasi diketahui, nilai efektivitas total (TE_K) menjelaskan kemampuan suatu strategi daalam meminimalkan potensi kemunculan sumber risiko dengan mempertimbangkan nilai ARP dari sumber risiko yang dipengaruhi. Kemudian perusahaan harus mempertimbangkan sumber daya manusia, biaya, dan waktu dengan menggunakan penilaian tingkat kesulitan penerapan (D_K) menggunakan skala 3, 4, dan 5. Rasio antara nilai efektivitas total dan tingkat kesulitan dihitung untuk mendapatkan nilai *Effectiveness to Difficulty* (ETD). Aksi mitigasi yang memiliki rasio ETD tertinggi akan menjadi prioritas utama untuk diterapkan. Hasil perhitungan rasio ETD tersaji pada tabel 8.

Berdasarkan tabel 8, hasil perhitungan rasio ETD menunjukkan bahwa strategi mitigasi yang menempatkan urutan prioritas pertama adalah PA 3 (Membuatkan Lembar Kerja Perhitungan *Forecasting*) sebagai strategi yang paling disarankan kepada MRI. Hal tersebut terjadi karena nilai efektivitas total yang cukup tinggi dengan tingkat kesulitan yang rendah menghasilkan rasio ETD tertinggi dibandingkan strategi lainnya. Hasil perhitungan ETD pada penelitian ini untuk strategi PA3 sebesar 2173 berada pada rentang yang berdekatan dengan hasil penelitian terdahulu. Penelitian

Prasetyo et al. (2022) menghasilkan nilai ETD sebesar 2673 untuk strategi komunikasi intens. Sementara itu, pada penelitian Hasdin et al. (2025) nilai ETD mencapai 10616 untuk strategi pelatihan manajemen ternak. Perbedaan rentang nilai ini terjadi karena nilai ETD dipengaruhi oleh jumlah dan nilai ARP dari sumber risiko yang ditangani oleh masing-masing strategi, sehingga perbandingan nominal antarpelelitian memiliki keterbatasan dan tidak dapat diukur dalam tingkat keberhasilan yang setara.

Tabel 8. *Ranking Perhitungan Effectiveness to Difficulty (ETD)*

Ranking	Kode	Strategi	TEK	DK	ETD
1	PA3	Membuat Lembar Kerja Perhitungan <i>Forecasting</i>	6518	3	2173
2	PA1	Memaksimalkan Pemantauan Aplikasi ESB Order	8663	4	2166
3	PA2	Menetapkan Waktu Khusus Koordinasi	10112	5	2022
4	PA4	Membuatkan Jadwal Pengecekan Bahan Baku di <i>Outlet</i>	3176	3	1059
4	PA5	Membuatkan Panduan <i>Standard Operations Procedure</i> (SOP) dalam Bentuk Poster Infografis Visual	3176	3	1059

Implikasi Strategi Mitigasi

Secara keseluruhan, terdapat lima aksi mitigasi yang diusulkan dengan rincian implikasi sebagai berikut: PA 3 (Membuatkan Lembar Kerja Perhitungan *Forecasting*) Strategi mitigasi ini disarankan untuk memperbaiki kesalahan pemesanan *pre-order* bahan baku ke *central kitchen*. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa usulan strategi ini memiliki tingkat kesulitan yang rendah untuk diterapkan karena karyawan *outlet* sudah memiliki kebiasaan dan kemampuan menghitung perkiraan kebutuhan bahan baku menggunakan lembar catatan pribadi sebelum memasukan data ke aplikasi ESB Order. Penerapan strategi ini tidak akan mengubah alur kerja, tetapi hanya melakukan perhitungan yang lebih terstruktur dengan panduan perhitungan yang lebih jelas. Manfaat dari media pencatatan khusus ini adalah untuk meningkatkan akurasi perhitungan data permintaan dari *outlet* ke *central kitchen* untuk menghindari kesalahan input jumlah atau jenis bahan baku. Selain itu, lembar kerja ini menjadi instrumen bagi divisi *finance* untuk melakukan verifikasi kebenaran data pesanan, sehingga dapat meminimalkan kerugian akibat pemborosan biaya pengiriman. Penggunaan lembar kerja ini akan membuat alur konfirmasi pemesanan bahan baku lebih cepat karena karyawan *outlet* hanya mendokumentasikan lembar kerja dan dikirimkan ke divisi *finance* untuk pengecekan. Meskipun demikian, tantangan dalam penerapan strategi ini ada pada distribusi lembar kerja ke semua *outlet*, yaitu bagaimana cara penyebaran lembar kerja tersebut ke semua *outlet*.

PA 1 (Memaksimalkan Pemantauan Aplikasi ESB Order) Strategi mitigasi ini disarankan untuk mempercepat alur konfirmasi pemesanan bahan baku serta mencegah kekeliruan jumlah dan jenis pemesanan bahan baku ke *central kitchen*. Berdasarkan hasil diskusi, diketahui bahwa strategi ini memiliki tingkat kesulitan sedang untuk diterapkan. Hal ini terjadi karena metode ini sudah terapkan dengan menugaskan *head of product* dalam memantau pemesanan di ESB order. Namun, *head of product* tidak dapat melakukan konfirmasi secara rinci kepada seluruh *outlet* terkait pemesanan bahan baku karena fokus terbagi pada beberapa pekerjaan lainnya. Oleh karena itu, dibutuhkan karyawan khusus yaitu admin gudang yang berfokus dalam pemesanan bahan baku *outlet* dan dapat bekerja sama dengan divisi *finance* terkait pemesanan. Tantangan dari penerapan strategi ini adalah kurangnya tenaga kerja di bagian gudang, sehingga perusahaan harus merekrut tenaga kerja baru untuk menjadi bagian admin gudang.

PA 2 (Menetapkan Waktu Khusus Koordinasi) Strategi ini dipilih untuk mengurangi risiko menurunnya kualitas bahan baku, terbuangnya bahan baku, dan misinformasi kebutuhan bahan baku di *outlet*. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa strategi ini memiliki tingkat kesulitan tinggi untuk diterapkan. MRI sebelumnya sudah menerapkan metode yang serupa, tetapi bedanya adalah setiap *outlet* yang menerima bahan baku harus harus langsung mengecek jumlah bahan baku yang layak digunakan dan melaporkannya ke divisi *finance*. Tantangan dari penerapan strategi ini adalah karena kurangnya tenaga kerja di divisi *finance* yang hanya berjumlah satu orang. Jika menetapkan waktu khusus yang berdurasi pendek seperti 1 atau 2 jam, divisi *finance* akan kesulitan untuk mengecek laporan jumlah bahan baku dari seluruh *outlet*. Selain itu, dengan strategi ini dapat dilakukan waktu khusus untuk melakukan konfirmasi pemesanan bahan baku dari *outlet*. Tantangannya yaitu konfirmasi masih harus dilakukan *head of product* yang fokusnya terbagi oleh pekerjaan lainnya, sehingga dibutuhkannya admin gudang.

PA 4 (Membuatkan Jadwal Pengecekan Bahan Baku di *Outlet*) Strategi ini dipilih untuk membantu mengurangi kontaminasi bahan baku dan terbuangnya bahan baku di *outlet*. Berdasarkan hasil wawancara, strategi ini memiliki tingkat kesulitan rendah untuk diterapkan karena MRI telah melakukan pengecekan bahan baku setiap beberapa hari sekali di setiap *outlet* oleh *supervisor* atau manajer. *Outlet* tidak melakukan pengecekan secara berkala oleh karyawannya, tetapi melakukan pengecekan pada saat penerimaan bahan baku dari *central kitchen* dengan melakukan *stock opname*. Tantangannya adalah setiap *outlet* harus menentukan karyawan yang bertanggung jawab dalam pengecekan bahan baku di *sif pagi* dan diperlukan waktu yang cukup lama untuk mengecek kualitas semua bahan baku yang disimpan sehingga karyawan harus datang lebih pagi.

PA 5 (Membuatkan Panduan *Standard Operationg Procedure* (SOP) dalam Bentuk Poster Infografis Visual) Strategi ini disarankan untuk membantu mengatasi kontaminasi bahan baku, terbuangnya bahan baku, dan kesalahan pengolahan menjadi produk jadi. Berdasarkan hasil diskusi, strategi ini memiliki tingkat kesulitan rendah untuk diterapkan karena sebelumnya MRI telah memiliki beberapa foto visual di buku panduan karyawan. Dengan menempelkan poster panduan yang berfokus pada penanganan bahan baku dan pengolahan produk, karyawan akan lebih mudah mengingat SOP yang ada dan tidak perlu sering bertanya ke manajemen atas terkait penanganan bahan baku. Tantangan dari penerapan strategi ini adalah penempelan poster infografis ini tidak boleh dilakukan secara asal dan terdapat beberapa *outlet* yang tidak begitu luas sehingga sulit menemukan tempat untuk menempelkan poster. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa SOP yang bersifat rahasia dan tidak boleh diketahui oleh masyarakat umum.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis HOR tahap 1, kegagalan mutu dipicu oleh hambatan komunikasi internal. Hambatan utama dengan nilai ARP tertinggi adalah hambatan komunikasi antar karyawan akibat tingginya kesibukan kerja di *outlet*, *central kitchen*, maupun kantor pusat. Hambatan komunikasi karena sibuk kerja akan menimbulkan misinformasi pada data pemesanan bahan baku dan terhambatnya cara penanganan bahan baku dari manajemen atas. Risiko yang muncul karena sumber risiko tersebut adalah banyaknya bahan baku yang terbuang karena kelalaian karyawan atau penyimpanan yang kurang tepat, serta ketidaksesuaian kuantitas dan jenis komoditas bahan baku yang dikirim dari *central kitchen*. Oleh karena itu, berdasarkan hasil perhitungan HOR tahap 2, strategi mitigasi yang paling efektif dan mudah diterapkan oleh PT Minum Rempah Indonesia adalah membuat lembar kerja perhitungan *forecasting*. Strategi ini paling disarankan karena memiliki nilai efektivitas total yang tinggi dengan tingkat kesulitan penerapan yang rendah, sehingga menghasilkan rasio *Effectiveness to Difficulty* (ETD) tertinggi untuk membantu risiko ketidaksesuaian kuantitas dan jenis bahan baku yang dikirim. Berdasarkan hasil penelitian, pihak Manajemen PT Minum Rempah Indonesia disarankan untuk menyusun dan mengimplementasikan lembar kerja berisi tata cara dan rumus peramalan bahan baku. Lembar kerja ini dirancang untuk mengatasi risiko misinformasi pada sistem *pre-order*. Selanjutnya, untuk memastikan alur barang dan informasi tidak terhambat oleh alur operasional, perusahaan dapat mengalokasikan satu orang khusus di *outlet* sebagai *Person in Charge* (PIC) yang bertanggung jawab dalam pengecekan bahan baku. Terakhir, perusahaan dapat menempelkan poster visual yang menggambarkan instruksi kerja atau SOP yang ada, seperti tata cara penyimpanan bahan baku basah untuk mencegah kerusakan bahan baku.

DAFTAR PUSTAKA

- Andika, R., & Rahmanto, Y. (2025). Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Persediaan Berbasis Digital untuk Efisiensi Operasional Pada PT. Asia Pangan Raya. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 5(11), 3306-3323. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.1133>
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design. *Management Scieince*, 32(5), 554-571.
- Darsono, I., & Stefani, K. (2021). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Catatan Penjualan dan Inventori Berbasis Web. *Media Informatika*, 20(3), 186-193.
- Dewi, I. C. et al. (2022). *Tren Bisnis Food and Beverage Menuju 2030*.

- FAO. (2016). Risk Communication Applied To Food Safety. www.fao.org/food/food-safety-quality%0Awww.who.int/foodsafety
- Garrett, R. K., & Danziger, J. N. (2007). IM= Interruption management? Instant messaging and disruption in the workplace. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 23-42.
- Islami, A., Palupi, Merry, Romadhan, & Mohammad. (2021). Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Feva Indonesia. *representamen*. 7. 10.30996/representamen.v7i01.5127
- Kalogiannidis, S. (2020). Impact of Effective Business Communication on Employee Performance. (*European Journal of Business and Management Research*, 5(6). <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.631>
- Krisnawati Setyaningrum Nugraheni, & Dyah Palupiningtyas. (2024). Studi Kelayakan Usaha Minuman Jamu Kekinian. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(4), 145–159. <https://doi.org/10.55606/jupiman.v3i4.4957>
- Priyanggodo, D. Y., Sugiyani, Y., Yanuardi, Y., Destriana, R., & Herdiansah, A. (2022). Analysis and Design of ERP Information Systems using Warehouse Management Modules at PT XYZ. *Jurnal Dinamika UMT*, 7(1), 15-21.s.2024.104594
- Pujawan, I. N., & Geraldin, L. H. (2009). House of risk : a model for proactive supply chain risk management. 15(6), 953–967. <https://doi.org/10.1108/14637150911003801>
- Pujawan, I. N., & Mahendrawathi. (2017). Supply Chain Management. ANDI. Ramadhan, Faisal & Firmansyah, Cecep & Firman,
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Simbolon, Wardoyo, Cristina, et al. (2026). Perancangan Media Infografis SOP Keselamatan Kerja (K3) Pada Lingkungan Industri Manufaktur. *Jurnal Riset Rumpun Seni, Desain Dan Media*, 5(1), 375–390. <https://doi.org/10.55606/jurrsendem.v5i1.8640>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung
- Suhardjo. (2007). *Mengenal Pendidikan Sekolah Dasar Teori dan Praktek*. Dikti: Jakarta.
- Syntetos, A.A., Babai, Z., Boylan, J.E., Kolassa, S., & Nikolopoulos, K. (2016). Supply chain forecasting: Theory, practice, their gap and the future. *Eur. J. Oper. Res.*, 252, 1-26.
- Wahyuni, P. R., Kusuma, A., Hermanto, B., Suprpto, H., Masrur, A. R., Aulia, I. F., Rahman, S. A., & Holid, H. (2024). The Influence of Product Quality and Risk on Purchasing Decisions about Madura Herbal Medicine (Study at UD Jamu Umami Kulsum Sumenep). *International Journal of Social Science and Human Research*, 07(12), 9178–9183. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v7-i12->
- Wijayani, Q. N. (2022). Aplikasi model komunikasi berlo dalam komunikasi pemasaran PT. Lion Wings Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 101-120.
- Yani, A. R. (2019). Efektivitas Penggunaan Infografis Alur dalam Penyampaian Informasi. *Gestalt*.