



Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Richeese Factory Cabang Hasan Basri Kota Samarinda melalui Aplikasi Gojek dan Grab

Sabrina Emilia^{1*}, Hairul Anwar²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman, Indonesia

Email : sabrinaa3095@gmail.com¹, hairul.anwar@feb.unmul.ac.id²

Korespondensi penulis: sabrinaa3095@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the service quality comparison of Richeese Factory Hasan Basri Branch, Samarinda, based on customer reviews on Gojek and Grab applications from 2023 to 2024 using Pareto Diagram and Fishbone methods. A descriptive quantitative approach was employed using secondary data from customer reviews with ratings 1 to 4, reflecting service dissatisfaction. Complaints were categorized into mismatched orders, incomplete orders, and long preparation times, then analyzed to identify problem dominance for each application and year. The results indicate differences in primary problem categories between the two applications. In 2023, Gojek reviews were dominated by mismatched orders (58%), while Grab was dominated by incomplete orders (55%). In 2024, Gojek problems shifted to incomplete orders (50%), whereas Grab was dominated by mismatched orders (55%). Overall percentage change calculations show a significant increase in incomplete orders on Gojek by 93.93% and mismatched orders on Grab by 71.79%. Fishbone analysis identified causal factors such as inaccuracy in reading order notes, lack of completeness checks, inconsistent food quality, and inefficient preparation processes.*

Keywords: *Customer Reviews, Fishbone, Pareto Diagram, Richeese Factory, Service Quality.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan kualitas pelayanan Richeese Factory Cabang Hasan Basri Kota Samarinda berdasarkan ulasan pelanggan pada aplikasi Gojek dan Grab selama tahun 2023 sampai 2024 dengan metode Diagram Pareto dan *Fishbone*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan data sekunder berupa ulasan pelanggan *rating* 1 hingga 4, yang mencerminkan ketidakpuasan terhadap layanan. Keluhan dikelompokkan dalam tiga kategori, yaitu pesanan tidak sesuai, pesanan tidak lengkap, dan lama dalam menyiapkan pesanan, kemudian dianalisis untuk melihat dominasi masalah pada setiap aplikasi dan tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kategori permasalahan utama pada kedua aplikasi. Pada tahun 2023 aplikasi Gojek didominasi keluhan pesanan tidak sesuai (58%), sedangkan aplikasi Grab didominasi pesanan tidak lengkap (55%). Pada tahun 2024, permasalahan pada aplikasi Gojek bergeser menjadi kategori pesanan tidak lengkap (50%), sementara pada aplikasi Grab didominasi keluhan pesanan tidak sesuai (55%). Perhitungan persentase perubahan keseluruhan ditambahkan agar arah pergeseran tersebut terlihat lebih jelas, yang menunjukkan peningkatan signifikan pada kategori pesanan tidak lengkap di aplikasi Gojek sebesar 93,93% serta pada kategori pesanan tidak sesuai di aplikasi Grab sebesar 71,79%. Analisis *Fishbone* mengidentifikasi faktor penyebab berupa ketidaktelitian membaca catatan pesanan, kurangnya pengecekan kelengkapan pesanan, kualitas makanan yang tidak konsisten, serta ketidakefisienan proses persiapan.

Kata Kunci: Diagram Pareto, Diagram Tulang Ikan, Kualitas Pelayanan, Richeese Factory, Ulasan Pelanggan.

1. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang memengaruhi penilaian pelanggan terhadap suatu restoran (Ubaidillah, 2023). Hal ini menjadi semakin krusial ketika layanan diberikan melalui platform digital, karena interaksi langsung antara pelanggan dan pihak restoran terbatas. Pelanggan kini lebih mengandalkan aplikasi pemesanan seperti Gojek dan Grab untuk melakukan transaksi, sehingga restoran dituntut mampu menjaga konsistensi pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Richeese Factory Cabang Hasan Basri

sebagai salah satu restoran cepat saji yang populer di Kota Samarinda tidak lepas dari tantangan ini. Ulasan pelanggan pada aplikasi Gojek dan Grab menunjukkan adanya sejumlah permasalahan yang masih dialami pelanggan dan belum memenuhi ekspektasi. Keluhan yang sering muncul antara lain pesanan tidak sesuai dengan yang dipesan, pesanan yang tidak lengkap, serta waktu penyajian yang cenderung lama.

Kondisi ini menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan Richeese Factory Cabang Hasan Basri belum optimal, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Perbaikan pada ketepatan pesanan, kecepatan layanan, dan respons terhadap keluhan menjadi penting, selain menciptakan nilai tambah yang membedakan restoran dari kompetitor dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Metode Diagram Pareto digunakan untuk mengidentifikasi kategori keluhan pelanggan yang paling dominan berdasarkan frekuensi kemunculannya. Dengan mengetahui prioritas masalah, restoran dapat memfokuskan upaya perbaikan pada isu yang memiliki dampak paling signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, metode *Fishbone* diterapkan untuk menelusuri akar penyebab dari setiap kategori keluhan, sehingga solusi yang dihasilkan bersifat menyeluruh dan tepat sasaran.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis perbandingan kualitas pelayanan Richeese Factory Cabang Hasan Basri Kota Samarinda melalui ulasan pelanggan pada aplikasi Gojek dan Grab, serta mengidentifikasi kategori keluhan utama beserta akar penyebabnya menggunakan metode Diagram Pareto dan *Fishbone*. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen Operasional

Manajemen operasional merupakan proses pengelolaan sumber daya perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa secara efektif dan efisien (Utama et al., 2019). Kegiatan ini mencakup perencanaan, pengendalian, dan pengawasan terhadap proses produksi agar hasil yang diperoleh sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, manajemen operasional berperan dalam mengintegrasikan tenaga kerja, mesin, bahan baku, serta metode kerja untuk memastikan seluruh aktivitas berjalan dengan optimal (Faiq et al., 2021). Dengan pengelolaan operasional yang baik, perusahaan dapat meningkatkan kinerja produksi dan mempertahankan kualitas layanan secara konsisten. Manajemen operasional menjadi dasar penting dalam mendukung kelancaran aktivitas dan pencapaian tujuan perusahaan.

Kualitas

Kualitas didefinisikan sebagai kemampuan suatu produk atau layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Octaviani, 2023). Pengukuran kualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari keandalan, konsistensi, dan kesesuaian terhadap standar yang telah ditentukan. Kualitas memiliki peran penting bagi perusahaan karena berhubungan dengan reputasi, keandalan, serta daya saing di pasar (Heizer & Render, 2011). Dengan demikian, kualitas menjadi aspek strategis yang perlu diperhatikan agar perusahaan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan dan mempertahankan keberlangsungan usahanya.

Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas atau tindakan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan bersifat tidak berwujud (Nugraha et al., 2014). Pelayanan dinilai dari pengalaman pelanggan, seperti ketepatan waktu, kejelasan informasi, serta sikap tenaga layanan dalam memberikan bantuan. Pelayanan juga menjadi salah satu unsur penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan, karena kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Massa et al., 2022). Dengan demikian, pelayanan tidak hanya berkaitan dengan proses transaksi, tetapi juga mencerminkan kualitas hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara tepat, konsisten, dan sesuai standar (Nugraha et al., 2014). Secara lebih spesifik, kualitas tersebut diukur melalui perbandingan antara harapan pelanggan dan layanan yang benar-benar diterima. Komponennya mencakup ketepatan waktu, sikap tenaga layanan, akurasi pemenuhan kebutuhan, serta kenyamanan fasilitas (Ibrahim & Thawil, 2019). Kondisi ini juga dipengaruhi oleh faktor ketelitian, keramahan, tanggung jawab, kelengkapan fasilitas, kemudahan akses, dan kenyamanan lingkungan (Gaspersz, 2002). Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan kombinasi dari berbagai faktor yang saling berkaitan dan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

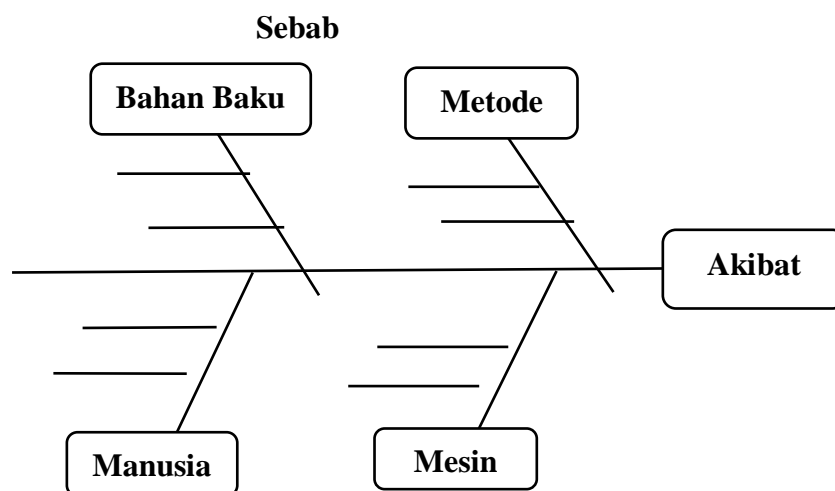
Diagram Pareto

Diagram Pareto merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan utama dengan mengurutkan faktor-faktor berdasarkan frekuensi tertinggi hingga terendah (Heizer & Render, 2011). Alat ini didasarkan pada prinsip Pareto atau prinsip 80/20, yaitu sebagian besar masalah biasanya disebabkan oleh sebagian kecil faktor yang dominan. Konsep ini kemudian dikembangkan oleh Juran sebagai dasar untuk menentukan prioritas perbaikan agar perusahaan dapat fokus pada faktor yang paling berpengaruh.

Dengan penggunaan diagram pareto, upaya perbaikan dapat dilakukan secara lebih terarah dan efektif karena berfokus pada akar permasalahan yang paling sering muncul.

Diagram Tulang Ikan (*Fishbone*)

Diagram tulang ikan atau diagram Ishikawa adalah alat analisis sebab–akibat yang digunakan untuk mengidentifikasi akar penyebab suatu permasalahan secara sistematis (Heizer & Render, 2011). Dalam penerapannya, diagram ini mengelompokkan berbagai penyebab ke dalam beberapa kategori utama, seperti manusia, metode, mesin, material, dan lingkungan. Melalui pengelompokan tersebut, diagram ini membantu memahami struktur permasalahan secara menyeluruh dengan memvisualisasikan hubungan antara faktor penyebab dan akibatnya secara jelas (Kosasih, 2009). Dengan demikian, diagram tulang ikan mempermudah proses analisis dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam upaya perbaikan kualitas.



Sumber: Heizer dan Render (2011)

Gambar 1. Diagram Tulang Ikan (*Fishbone*).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bersumber dari data sekunder berupa rating dan ulasan konsumen Richeese Factory pada aplikasi Gojek dan Grab periode tahun 2023–2024. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode dokumentasi terhadap total populasi sebanyak 346 ulasan di aplikasi Gojek dan 575 ulasan di aplikasi Grab. Dari populasi tersebut, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria rating 1 hingga 4, sehingga diperoleh jumlah sampel yang seimbang yaitu masing-masing 211 ulasan dari tiap *platform*, dengan total keseluruhan 422 ulasan untuk dianalisis.

Metode analisis data dilakukan dengan mengategorikan ulasan pelanggan ke dalam aspek pelayanan tertentu, seperti kelengkapan pesanan, kesesuaian pesanan dan ketepatan waktu. Selanjutnya, data diolah menggunakan Diagram Pareto untuk menentukan prioritas masalah yang paling dominan, serta Diagram *Fishbone* untuk mengidentifikasi akar penyebab permasalahan kualitas pelayanan di Richeese Factory Cabang Jalan Hasan Basri, Kota Samarinda. Sebagai tahap akhir, dilakukan analisis perbandingan guna melihat perbedaan signifikan serta persentase perubahan kualitas pelayanan di antara kedua *platform*, yang bertujuan untuk menentukan fokus perbaikan dengan dampak paling optimal bagi perusahaan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Richeese Factory Tahun 2023

1. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Richeese Factory Pada Aplikasi Gojek

Deskripsi data kualitas pelayanan Richeese Factory yang dikumpulkan dari awal hingga akhir tahun 2023, fokus pada rating antara 1 hingga 4 yang memberikan gambaran umum mengenai penilaian konsumen terhadap layanan yang mereka terima.

Tabel 1. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Gojek.

Keterangan	Pesanan Tidak Sesuai	Pesanan Tidak Lengkap	Lama Dalam Menyiapkan Pesanan
Makanan dan minuman sering tidak tepat			
Nasi keras dan mentah			
Ayam gosong dan keras seperti dipanasin lagi			
Ayam nya tidak matang			
Ayam nya asin			
Tidak diberikan alat makan dan minum			
Tidak dapat <i>cheese sauce</i> , saus pedas, dan <i>barbeque sauce</i>			
Kemasan tidak rapat			
Pesanan kurang lengkap			
Kesulitan mendapatkan driver			
Proses menyiapkan pesanan lama			

Sering salah memberikan level kepedasan				
Pesan saus terpisah namun dicampur dan sebaliknya				
Mendapatkan saus keju dan sup basi				
Porsinya sedikit atau kecil				
Pesanan tambahan tidak ada				
Total	49	33	2	
Jumlah		84		

Sumber: Data Sekunder diolah, 2025

2. Diagram Pareto Kualitas Pelayanan Richeese Factory Pada Aplikasi Gojek

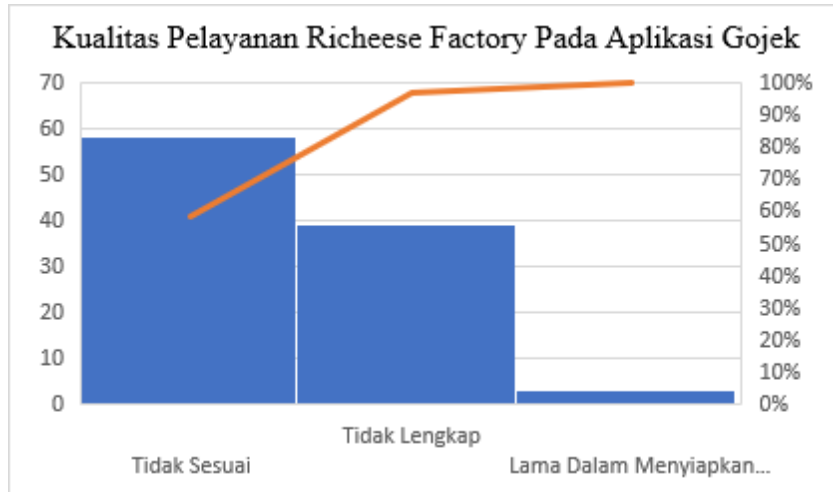
Diagram Pareto digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai persentase tertinggi dari faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di Richeese Factory. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung persentase keluhan adalah sebagai berikut:

$$\text{Persentase Keluhan} = \frac{\text{Jumlah Keluhan Setiap Kategori}}{\text{Jumlah keluhan Keseluruhan}} \times 100\%$$

Tabel 2. Perhitungan Diagram Pareto Pada Aplikasi Gojek.

Kategori	Total Data	Hasil Perhitungan	Hasil Persentase
Tidak Sesuai	49	$\frac{49}{84} \times 100\%$	58%
Tidak Lengkap	33	$\frac{33}{84} \times 100\%$	39%
Lama Dalam Menyiapkan Pesanan	2	$\frac{2}{84} \times 100\%$	3%

Sumber: Data Sekunder diolah, 2025



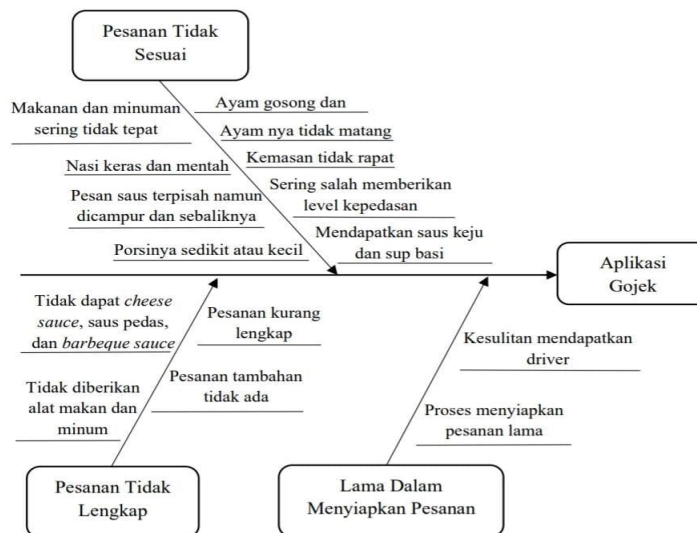
Sumber: Data Diolah, 2025

Gambar 2. Diagram Pareto Pada Aplikasi Gojek Tahun 2023.

Berdasarkan diagram di atas, dapat diketahui bahwa penyebab utama permasalahan dalam kualitas pelayanan Richeese Factory tahun 2023 adalah kategori pesanan yang tidak sesuai dengan persentase tertinggi sebesar 58%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara pesanan yang dilakukan pelanggan dengan pesanan yang diterima, baik dari segi jenis, maupun detail permintaan khusus.

3. Diagram Tulang Ikan (Fishbone) Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Gojek

Diagram tulang ikan (*fishbone*) digunakan untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan berbagai faktor yang mungkin menjadi penyebab munculnya masalah pelayanan.



Sumber: Data Diolah, 2025

Gambar 3. Diagram *Fishbone* Pada Ulasan Aplikasi Gojek Tahun 2023.

4. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Richeese Factory Pada Aplikasi Grab

Tabel 3. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Grab.

Keterangan	Pesanan Tidak Sesuai	Pesanan Tidak Lengkap	Lama Dalam Menyiapkan Pesanan
Makanan dan minuman sering salah atau tidak sesuai			
Nasi keras dan mentah			
Ayam gosong dan keras seperti dipanasin lagi			
Ayam nya kurang matang			
Ayam nya asin			
Tidak diberikan alat makan dan minum			
Tidak dapat <i>cheese sauce</i> , saus pedas, dan <i>barbeque sauce</i>			
Kemasan tidak memenuhi standar dan tidak rapat			
Pesanan kurang lengkap			
Kesulitan mendapatkan driver			
Proses menyiapkan pesanan lama			
Sering salah memberikan level kepedasan			
Pesan saus terpisah namun dicampur dan sebaliknya			
Mendapatkan saus keju dan sup basi			
Porsinya sedikit atau kecil			
Pesanan tambahan tidak ada			
Total	39	48	1
Jumlah		88	

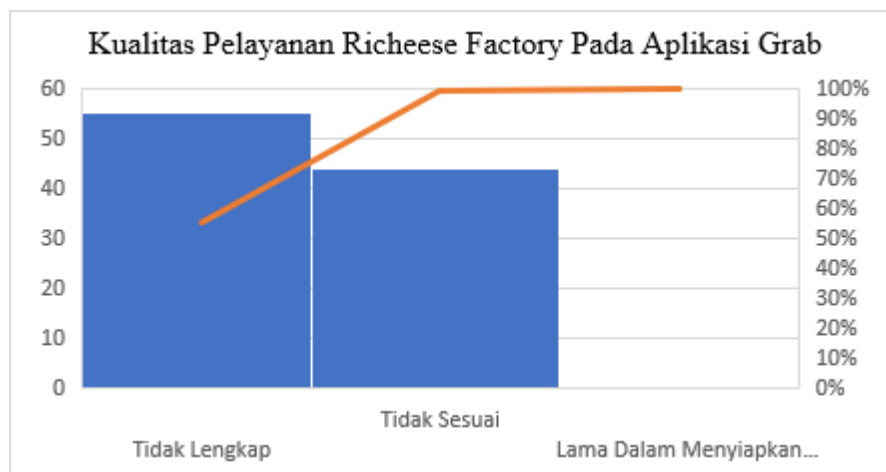
Sumber: Data Sekunder diolah, 2025

5. Diagram Pareto Kualitas Pelayanan Richeese Factory Pada Aplikasi Grab

Tabel 4. Perhitungan Diagram Pareto Pada Aplikasi Grab.

Kategori	Total Data	Hasil Perhitungan	Hasil Persentase
Tidak Sesuai	39	$\frac{39}{88} \times 100\%$	44%
Tidak Lengkap	48	$\frac{48}{88} \times 100\%$	55%
Lama Dalam Menyiapkan Pesanan	1	$\frac{1}{88} \times 100\%$	1%

Sumber: Data Sekunder diolah, 2025



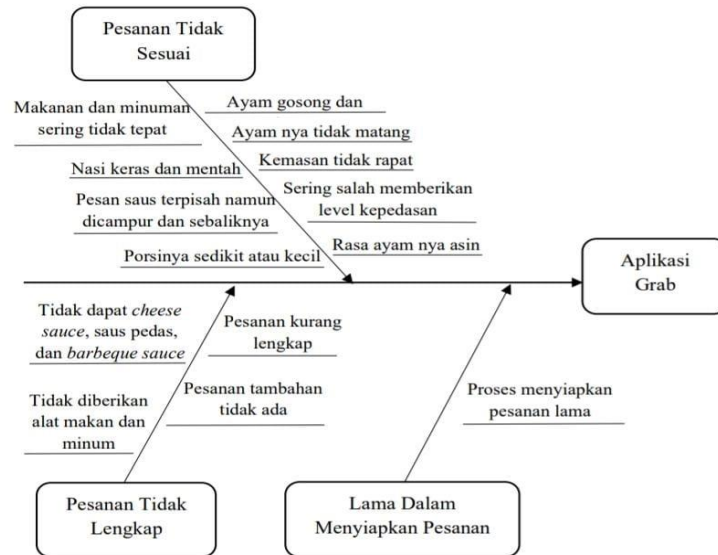
Sumber: Data Diolah, 2025

Gambar 4. Diagram Pareto Pada Aplikasi Grab Tahun 2023.

Berdasarkan diagram di atas, dapat diketahui bahwa penyebab utama permasalahan dalam kualitas pelayanan Richeese Factory tahun 2023 adalah kategori pesanan yang tidak lengkap dengan persentase tertinggi sebesar 55%. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam proses pengelolaan dan pengecekan pesanan sebelum diserahkan kepada pelanggan.

6. Diagram Tulang Ikan (Fishbone) Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Grab

Diagram tulang ikan (*fishbone*) digunakan untuk mengetahui penyebab utama dari kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen. Dengan memetakan berbagai faktor seperti berikut:



Sumber: Data Diolah, 2025

Gambar 5. Diagram Fishbone Pada Ulasan Aplikasi Grab Tahun 2023.

Kualitas Pelayanan Richeese Factory Tahun 2024

1. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Richeese Factory Pada Aplikasi Gojek

Deskripsi data kualitas pelayanan Richeese Factory yang dikumpulkan sejak awal hingga akhir tahun 2024 dengan fokus pada rating antara 1 hingga 4, memberikan gambaran umum mengenai penilaian konsumen terhadap layanan yang mereka terima.

Tabel 5. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Gojek.

Keterangan	Pesanan Tidak Sesuai	Pesanan Tidak Lengkap	Lama Dalam Menyiapkan Pesanan
Makanan dan minuman sering salah atau tidak sesuai			
Nasi keras dan mentah			
Ayam gosong dan keras seperti dipanasin lagi			
Ayam nya kurang matang			
Ayam nya asin			
Tidak diberikan alat makan dan minum			
Tidak dapat <i>cheese sauce</i> , saus pedas, dan <i>barbeque sauce</i>			

Kemasan tidak memenuhi standar dan tidak rapat			
Pesanan kurang lengkap			
Kesulitan mendapatkan driver			
Proses menyiapkan pesanan lama			
Sering salah memberikan level kepedasan			
Pesan saus terpisah namun dicampur dan sebaliknya			
Mendapatkan saus keju dan sup basi			
Porsinya sedikit atau kecil			
Pesanan tambahan tidak ada			
Total	56	64	7
Jumlah		127	

Sumber: Data Sekunder diolah, 2025

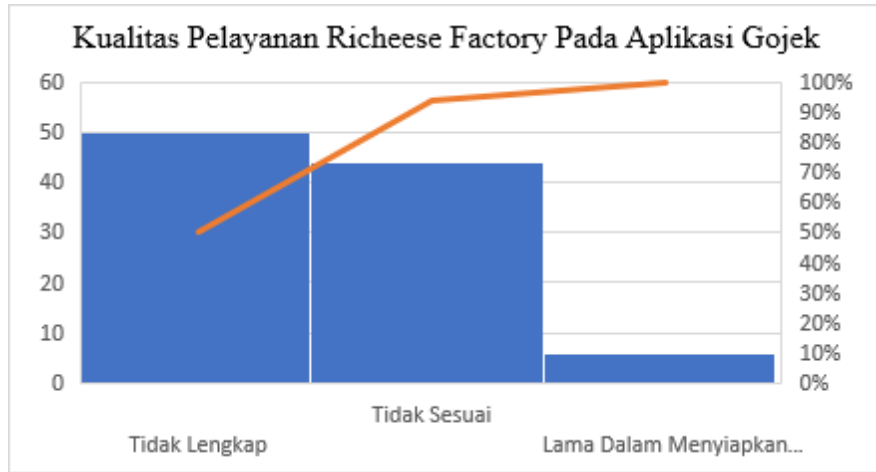
2. Diagram Pareto Kualitas Pelayanan Richeese Factory Pada Aplikasi Gojek

Diagram Pareto digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai persentase tertinggi dari faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di Richeese Factory. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung persentase keluhan adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Perhitungan Diagram Pareto Pada Aplikasi Gojek.

Kategori	Total Data	Hasil Perhitungan	Hasil Persentase
Tidak Sesuai	56	$\frac{56}{127} \times 100\%$	44%
Tidak Lengkap	64	$\frac{64}{127} \times 100\%$	50%
Lama Dalam Menyiapkan Pesanan	7	$\frac{7}{127} \times 100\%$	6%

Sumber: Data Sekunder diolah, 2025



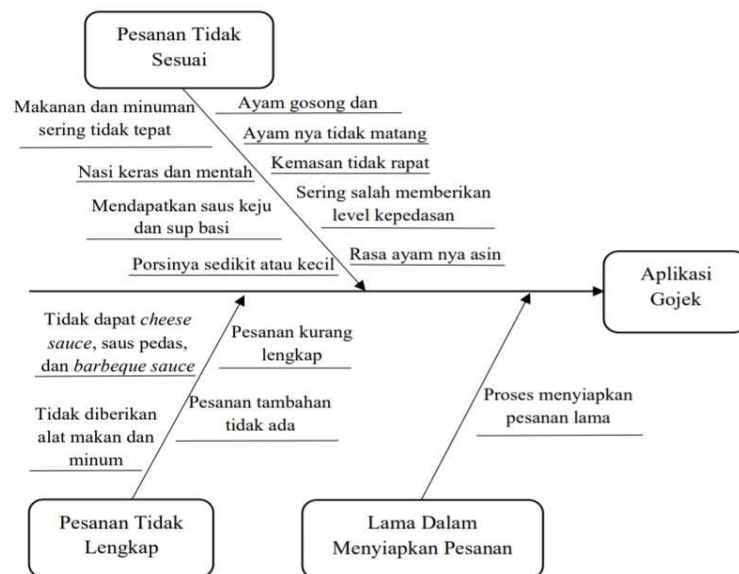
Sumber: Data Diolah, 2025

Gambar 6. Diagram Pareto Pada Aplikasi Gojek Tahun 2024.

Berdasarkan diagram di atas, dapat diketahui bahwa penyebab utama permasalahan dalam kualitas pelayanan Richeese Factory tahun 2024 adalah kategori pesanan yang tidak lengkap dengan persentase tertinggi sebesar 50%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam proses penyiapan dan pengecekan pesanan sebelum diserahkan kepada pelanggan.

3. Diagram Tulang Ikan (*Fishbone*) Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Gojek

Diagram tulang ikan (*fishbone*) digunakan untuk mengetahui penyebab utama kualitas pelayanan dengan mengidentifikasi dan mengelompokkan faktor yang menimbulkan masalah. Dengan memetakan berbagai faktor seperti berikut:



Sumber: Data Diolah, 2025

Gambar 7. Diagram *Fishbone* Pada Ulasan Aplikasi Gojek Tahun 2024.

4. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Richeese Factory Pada Aplikasi Grab

Tabel 7. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Grab.

Keterangan	Pesanan Tidak Sesuai	Pesanan Tidak Lengkap	Lama Dalam Menyiapkan Pesanan
Makanan dan minuman sering salah atau tidak sesuai			
Nasi keras dan mentah			
Ayam gosong dan keras seperti dipanasin lagi			
Ayam nya kurang matang			
Ayam nya asin			
Tidak diberikan alat makan dan minum			
Tidak dapat <i>cheese sauce</i> , saus pedas, dan <i>barbeque sauce</i>			
Kemasan tidak memenuhi standar dan tidak rapat			
Pesanan kurang lengkap			
Kesulitan mendapatkan driver			
Proses menyiapkan pesanan lama			
Sering salah memberikan level kepedasan			
Pesan saus terpisah namun dicampur dan sebaliknya			
Mendapatkan saus keju dan sup basi			
Porsinya sedikit atau kecil			
Pesanan tambahan tidak ada			
Total	67	52	4
Jumlah		123	

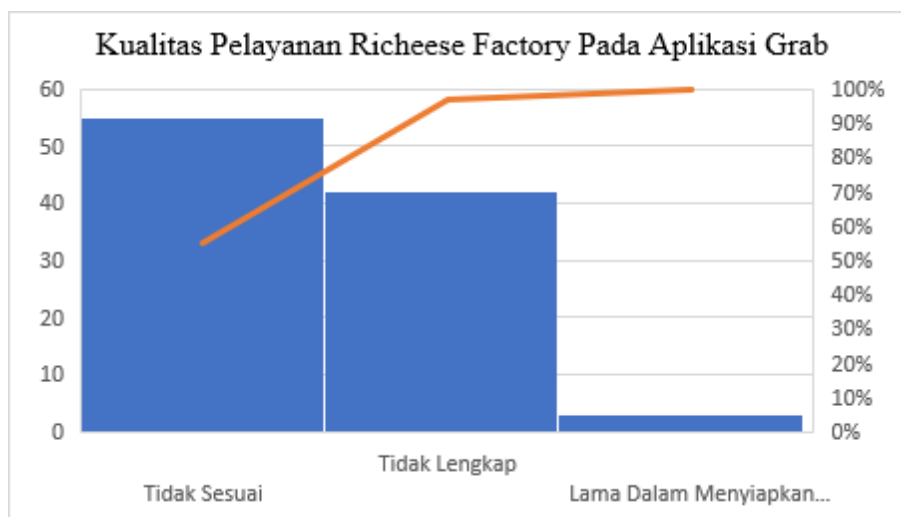
Sumber: Data Sekunder diolah, 2025

5. Diagram Pareto Kualitas Pelayanan Richeese Factory Pada Aplikasi Grab

Tabel 8. Perhitungan Diagram Pareto Pada Aplikasi Grab.

Kategori	Total Data	Hasil Perhitungan	Hasil Persentase
Tidak Sesuai	67	$\frac{67}{123} \times 100\%$	55%
Tidak Lengkap	52	$\frac{52}{123} \times 100\%$	42%
Lama Dalam Menyiapkan Pesanan	4	$\frac{4}{123} \times 100\%$	3%

Sumber: Data Sekunder diolah, 2025



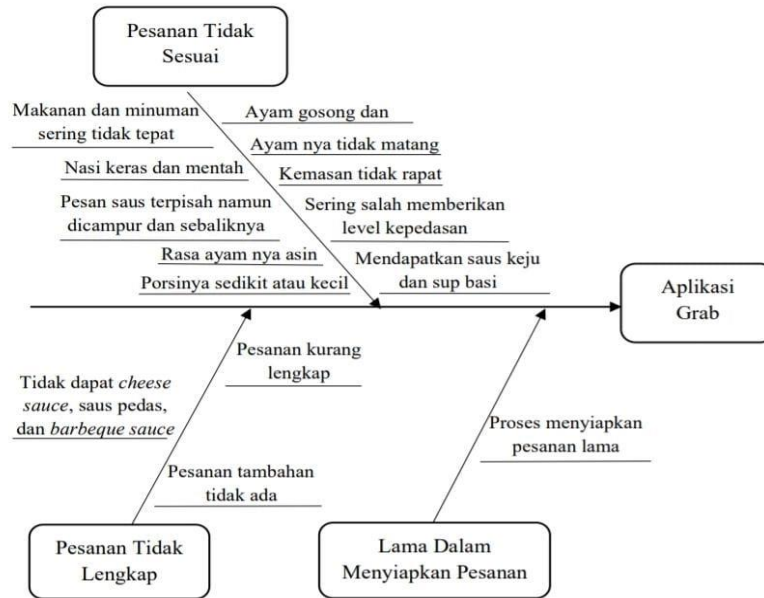
Sumber: Data Diolah, 2025

Gambar 8. Diagram Pareto Pada Aplikasi Grab Tahun 2024.

Berdasarkan diagram di atas, dapat diketahui bahwa penyebab utama permasalahan dalam kualitas pelayanan Richeese Factory tahun 2024 adalah kategori pesanan yang tidak sesuai dengan persentase tertinggi sebesar 55%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam proses pencatatan, penyiapan, maupun pengecekan pesanan sebelum diserahkan kepada pelanggan.

6. Diagram Tulang Ikan (*Fishbone*) Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Grab

Diagram tulang ikan (*fishbone*) digunakan untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan berbagai faktor yang mungkin menjadi penyebab munculnya masalah pelayanan. Dengan memetakan berbagai faktor seperti berikut:



Sumber: Data Diolah, 2025

Gambar 9. Diagram *Fishbone* Pada Ulasan Aplikasi Grab Tahun 2024.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan Diagram Pareto, kualitas pelayanan Richeese Factory pada tahun 2023 menunjukkan perbedaan permasalahan utama di mana aplikasi Gojek didominasi oleh ketidaksesuaian pesanan (58%), sementara aplikasi Grab lebih banyak dikeluhkan terkait ketidaklengkapan pesanan (55%). Namun, memasuki tahun 2024, terjadi pergeseran pola permasalahan yang signifikan pada kedua platform tersebut; masalah utama di aplikasi Gojek berubah menjadi ketidaklengkapan pesanan (50%), sedangkan pada aplikasi Grab justru bergeser menjadi ketidaksesuaian pesanan (55%). Pergeseran ini mengindikasikan bahwa meskipun restoran telah berhasil menekan satu aspek kendala di masing-masing platform, tantangan baru muncul pada aspek lainnya, sehingga Richeese Factory Cabang Jalan Hasan Basri masih perlu mengoptimalkan konsistensi antara ketelitian penyajian dan kelengkapan pesanan sebelum diserahkan kepada kurir.

Dalam melihat seberapa besar perubahan keluhan yang terjadi dari tahun 2023 ke 2024, maka dilakukan perhitungan persentase perubahan. Untuk menghitung perubahan jumlah keluhan setiap kategori, digunakan rumus persentase perubahan sebagai berikut:

$$\text{Persentase Perubahan} = \frac{(\text{Nilai Akhir} - \text{Nilai Awal})}{\text{Nilai Awal}} \times 100\%$$

Keterangan: Nilai Awal = Jumlah permasalahan pada tahun sebelumnya (2023)

Nilai Akhir = Jumlah permasalahan pada tahun berikutnya (2024)

Rumus ini digunakan untuk mengukur besarnya peningkatan atau penurunan jumlah keluhan pelanggan pada setiap kategori permasalahan, sehingga memudahkan analisis perubahan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun. Hasil perhitungan tersebut disajikan pada tabel 9 dan tabel 10.

Tabel 9. Perubahan Keluhan Pelanggan pada Aplikasi Gojek.

Kategori	Gojek 2023	Gojek 2024	Perhitungan	Hasil (%)
Pesanan Tidak Sesuai	49	56	$\frac{56 - 49}{49} = \frac{7}{49}$ $= 0,1428 \times 100\% = 14,28\%$	14,28%
Pesanan Tidak Lengkap	33	64	$\frac{64 - 33}{33} = \frac{31}{33}$ $= 0,9393 \times 100\% = 93,93\%$	93,93%
Lama Dalam Menyiapkan Pesanan	2	7	$\frac{7 - 2}{2} = \frac{5}{2} = 2,5 \times 100\%$ $= 250\%$	250%

Sumber: Data Sekunder Diperoleh Penulis, 2025

Tabel 10. Perubahan Keluhan Pelanggan pada Aplikasi Grab.

Kategori	Grab 2023	Grab 2024	Perhitungan	Hasil (%)
Pesanan Tidak Sesuai	39	67	$\frac{67 - 39}{39} = \frac{28}{39}$ $= 0,7179 \times 100\% = 71,79\%$	71,79%
Pesanan Tidak Lengkap	48	52	$\frac{52 - 48}{48} = \frac{4}{48}$ $= 0,0833 \times 100\% = 8,33\%$	8,33%
Lama Dalam Menyiapkan Pesanan	1	4	$\frac{4 - 1}{1} = \frac{3}{1} = 3 \times 100\%$ $= 300\%$	300%

Sumber: Data Sekunder Diperoleh Penulis, 2025

Hasil analisis menunjukkan adanya pergeseran dan peningkatan keluhan pelanggan yang signifikan pada kedua aplikasi dari tahun 2023 ke 2024. Di aplikasi Gojek, fokus permasalahan berpindah ke kategori pesanan tidak lengkap dengan lonjakan keluhan mencapai 93,93%, meskipun kategori pesanan tidak sesuai juga masih mengalami kenaikan sebesar 14,28%.

Sebaliknya, di aplikasi Grab, masalah utama justru bergeser ke kategori pesanan tidak sesuai yang meningkat tajam sebesar 71,79%, sementara keluhan terkait ketidaklengkapan pesanan berhasil ditekan dengan hanya mencatat kenaikan tipis sebesar 8,33%.

Secara keseluruhan, fenomena ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan Richeese Factory belum stabil dan setiap platform menghadapi tantangan operasional yang berbeda. Aplikasi Grab relatif lebih berhasil dalam mengendalikan masalah kelengkapan pesanan, namun masih terkendala pada akurasi penyajian menu. Sementara itu, aplikasi Gojek memerlukan perbaikan mendalam pada aspek ketelitian penyajian dan kelengkapan. Perbedaan tren ini menegaskan bahwa perusahaan masih perlu menyinkronkan standar pengendalian kualitas pelayanan agar lebih konsisten di seluruh *platform* pemesanan online.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Terdapat perbedaan pada karakteristik keluhan pelanggan di kedua *platform*. Berdasarkan hasil analisis, permasalahan utama pada aplikasi Gojek didominasi oleh kategori pesanan tidak lengkap seperti kurangnya jumlah pesanan atau ada bagian yang tertinggal. Sementara itu pada aplikasi Grab, permasalahan utama yang dikeluhkan pelanggan adalah kategori pesanan tidak sesuai seperti ketidaksesuaian jenis produk yang dipesan. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kegagalan layanan memiliki kecenderungan yang berbeda pada masing-masing *platform*.

Berdasarkan analisis menggunakan metode tulang ikan (*Fishbone*), faktor penyebab pada aplikasi Gojek, yaitu keluhan pada kategori pesanan tidak lengkap bersumber dari lemahnya prosedur pengecekan ulang oleh staf sebelum pesanan diserahkan kepada kurir, sehingga item penting seperti nasi atau jumlah potongan ayam sering tertinggal. Faktor penyebab pada aplikasi Grab, yaitu keluhan pada kategori pesanan tidak sesuai bersumber dari kurangnya ketelitian staf dalam membaca catatan khusus pelanggan serta kualitas dan porsi makanan yang sering berubah-ubah saat sampai ke tangan konsumen, seperti rasa yang kurang enak atau porsi yang lebih sedikit dari biasanya.

Saran

Richeese Factory Cabang Hasan Basri perlu melakukan evaluasi sistem kerja yang berbeda pada masing-masing platform, yaitu dengan memperketat standar pengecekan akhir sebelum diserahkan ke kurir guna meminimalisir tingginya angka pesanan yang tidak lengkap, serta meningkatkan ketelitian karyawan dalam membaca catatan khusus pelanggan pada pesanan dari platform Gojek dan Grab guna menghindari kesalahan jenis produk yang

dikirimkan. Selain itu, perusahaan perlu mempertimbangkan pembagian area kerja khusus pesanan *online* pada jam sibuk guna mengatasi kendala teknis dan keterlambatan pelayanan yang sering dikeluhkan konsumen di kedua aplikasi, sehingga kualitas pelayanan dapat merata dan kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan data sekunder berupa ulasan pelanggan pada aplikasi Gojek dan Grab tanpa melibatkan kuesioner atau wawancara langsung dengan pihak internal Richeese Factory. Oleh karena itu, faktor penyebab masalah yang diidentifikasi terbatas pada interpretasi ulasan tersebut. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), khususnya pada bagian penyiapan dan pemeriksaan kelengkapan pesanan. Kemudian, diperlukan observasi langsung serta wawancara dengan staf Richeese Factory guna memvalidasi apakah permasalahan yang ditemukan bersumber dari ketidakpatuhan staf terhadap prosedur yang telah ditetapkan atau disebabkan oleh kelemahan dalam sistem operasional yang berlaku.

DAFTAR REFERENSI

- Adil, A., Liana, Y., Mayasari, R., Lamonge, A. S., Ristiyana, R., Saputri, F. R., Jayatmi, I., Satria, E. B., Permana, A. A., Rohman, Moh. M., Arta, D. N. C., Bani, M. D., Bani, G. A., Haslinah, A., & Wijoyo, E. B. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Teori Dan Praktik*. Get Press Indonesia.
- Arif, R., & Gunawan, A. (2023). Diagram Pareto dan Diagram Fishbone: Penyebab yang mempengaruhi Keterlambatan Pengadaan Barang di Perusahaan Industri Petrochemicals Cilegon Periode 2020-2022. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)*, 7(1), 1-10. <https://doi.org/10.48181/jrbmt.v7i1.23411>
- Faiq, S. S., Rizal, M., & Tahir, R. (2021). Analisis Manajemen Operasional Perusahaan Multinasional. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 135-143.
- Faishal Thariq, M., & Fahma, F. (2020). Analisis Penyebab Terjadinya Produk Gagal Pada Spunpile di PT XYZ Menggunakan Metode FMEA dan FTA. *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC*, 1-10.
- Gaspersz, V. (2002). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Heizer, J., & Render, B. (2011). *Manajemen Operasi* (9th ed.). Salemba Empat.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 175-182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>

- Kosasih, S. (2009). *Manajemen Operasi*. Mitra Wacana Media.
- Kurnia, Y., & Nasarudin, N. (2023). Perbaikan Kesehatan Dan Keselamatan Kerja Pada Proses Pembuatan Wajan Aluminium Dengan Metode Fishbone Diagram. *Jurnal Industrial Galuh*, 05(02), 124-131. <https://doi.org/10.25157/jig.v5i2.3311>
- Lenawati, M., Setiawan, D., & Rindra Kurniawan, W. (2023). Menentukan Prioritas Audit Sistem dan Teknologi Informasi Berdasarkan Root Cause Analysis Menggunakan Pareto Chart dan Fishbone. *Fountain of Informatics Journal*, 8(1), 15-20. <https://doi.org/10.21111/fij.v8i1.9440> <https://doi.org/10.21111/fij.v8i1.9440>
- Massa, L. E., Tumbel, A. L., & Jorie, R. J. (2022). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Minimarket Indomaret Dan Alfamart di Wilayah Maumbi Minahasa Utara. In J.J. Rotinsulu 49 *Jurnal EMBA*, 10(1), 49-58.
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adiarto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis * (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 01(03), 221-231.
- Octaviani, A. (2023). *Manajemen Operasional*. Pustaka Baru Press.
- Oktaviana, A. C., & Auliandri, T. A. (2023). Analisis Pengendalian Kualitas Produksi Meja Dan Kursi Menggunakan Diagram Pareto Dan Fishbone Pada PK. SKM JATI. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 6(4), 559-572. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v6i4.310>
- Prasetya, H., & Lukiastuti, F. (2011). *Manajemen Operasi*. CAPS.
- Prihatini Sihotang, F., Pibriana, D., & Mardiana. (2020). Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual, 6(2), 147-162. <http://jurnal.mdp.ac.id> <https://doi.org/10.35957/jatisi.v6i2.190>
- Rusdiana. (2014). *Manajemen Operasi*. CV Pustaka Setia.
- Situmorang, K. F. (2024). Analisis Perbandingan Competitive Advantage, Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Pada Gojek Dan Grab. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 8(2), 76-95. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4205>
- Thariq, M. F., & Fahma, F. (2020). Analisis Penyebab Terjadinya Produk Gagal Pada Spunpile di PT XYZ Menggunakan Metode FMEA dan FTA. *Seminar dan Konferensi Nasional*, 1-10. <https://doi.org/10.36499/psnst.v1i1.2830>
- Ubaidillah, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warkop STK di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 12(9), 1-19. <https://doi.org/10.33087/jmas.v9i1.1539>
- Utama, R. E., Gani, N. A., Jaharuddin, & Priharto, A. (2019). *Manajemen Operasi*. UM Jakarta Press.