



ANALISIS KUALITAS LAYANAN GRAB MENGGUNAKAN CHECK SHEETS DAN FISHBONE DIAGRAM

GRAB SERVICE QUALITY ANALYSIS USING CHECK SHEETS AND FISHBONE DIAGRAMS

**Desty Hapsari Kirana¹, Irsyad Kamal², Muhammad Aqshel Revinzky³, Rd. Rifqi Dwisanto⁴,
Andreas Recki Prasetyo⁴**

Universitas Padjadjaran

Email: desty.kirana@unpad.ac.id

Article Info

Article history :

Received : 25-01-2026

Revised : 26-01-2026

Accepted : 28-01-2026

Published : 30-01-2026

Abstract

This study aims to analyze Grab's service quality in Indonesia based on user reviews over the past six months, using a checklist to identify key problem categories and a fishbone diagram to explore root causes. The analysis shows that the most dominant complaints stem from driver issues, operational processes, and the app, contributing to customer dissatisfaction. Poorly trained drivers and technical issues with the app are the leading causes of complaints, followed by issues related to late deliveries. Based on these findings, the study recommends improving driver training, improving app stability, and refining the ordering and packing processes. However, this study has limitations related to the subjective nature of the data; therefore, future research should expand the time period and employ more in-depth analysis methods to obtain a more comprehensive picture of Grab's service quality.

Keywords: *Quality, Checklist, Fishbone Diagram.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Grab di Indonesia berdasarkan ulasan pengguna selama enam bulan terakhir, menggunakan check sheet untuk mengidentifikasi kategori masalah utama dan fishbone diagram untuk menggali akar penyebabnya. Hasil analisis menunjukkan bahwa keluhan paling dominan berasal dari masalah pengemudi, proses operasional, dan aplikasi, yang berkontribusi terhadap ketidakpuasan pelanggan. Pengemudi yang kurang terlatih dan masalah teknis pada aplikasi menjadi penyebab utama keluhan, diikuti oleh masalah terkait pengiriman yang terlambat. Berdasarkan temuan ini, penelitian merekomendasikan peningkatan pelatihan pengemudi, perbaikan kestabilan aplikasi, dan penyempurnaan proses pemesanan dan pengemasan. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan terkait data yang bersifat subjektif, sehingga riset di masa depan perlu memperluas periode waktu dan menggunakan metode analisis yang lebih mendalam untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap tentang kualitas layanan Grab.

Kata Kunci: *Kualitas, Check Sheet, Fishbone Diagram.*

PENDAHULUAN

Perkembangan layanan transportasi dan pengantaran berbasis aplikasi telah mengubah pola konsumsi masyarakat secara signifikan, khususnya di wilayah perkotaan. Layanan transportasi berbasis aplikasi telah mengakibatkan peningkatan dalam permintaan transportasi. Dalam kajian yang dilakukan oleh Lee et al., (2020), ditemukan bahwa infrastruktur transportasi yang berkelanjutan perlu dianalisis dalam konteks konsekuensi sosial yang lebih luas, terutama dalam jangka panjang. Layanan berbasis aplikasi ini sering kali menawarkan alternatif yang lebih fleksibel



dan ekonomis dibandingkan dengan transportasi publik tradisional, sehingga mendorong masyarakat untuk lebih banyak menggunakan kendaraan pribadi dan layanan berbagi tumpangan, yang pada gilirannya meningkatkan kemacetan (Almatar, 2022). Zhao et al., (2018) menyoroti tantangan yang muncul akibat kompleksitas jaringan jalan urban dan kondisi lalu lintas yang tidak terduga dalam layanan transportasi berbasis aplikasi. Kesulitan ini menegaskan perlunya koordinasi yang lebih baik antara pengemudi dan penumpang untuk meningkatkan efisiensi sistem. Grab sebagai salah satu platform *on-demand service* terbesar di Indonesia tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan transportasi, tetapi juga sebagai penyedia layanan pengantaran makanan dan logistik yang terintegrasi. Vallas & Schor (2020) mencatat bahwa platform seperti Grab dan Uber telah mengubah cara orang mengakses layanan transportasi, memungkinkan integrasi yang lebih besar antara berbagai jenis perjalanan dan meningkatkan efisiensi operasional. Hal ini menjadikan Grab salah satu pilihan utama bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitas sehari-hari. Tingginya intensitas penggunaan layanan ini menjadikan kualitas layanan sebagai faktor krusial yang memengaruhi kepuasan, loyalitas, serta persepsi pengguna terhadap merek Grab secara keseluruhan.

Meskipun Grab terus melakukan inovasi dan pengembangan sistem, berbagai ulasan pengguna di platform aplikasi menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan yang muncul secara berulang. Keluhan tersebut mencakup aspek pengemudi, proses pemesanan, stabilitas aplikasi, hingga pengalaman layanan secara umum. Kajian oleh Ribbink et al., (2004) menunjukkan bahwa feedback atau ulasan pengguna sangat penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas di lingkungan online. Ulasan negatif dapat memperburuk citra merek dan mengurangi kepercayaan pengguna baru. Dalam banyak kasus, keluhan yang diajukan oleh pengguna terkait dengan kualitas layanan dan pengalaman mereka yang tidak memuaskan, misalnya dalam hal pengemudi yang tidak mengikuti rute yang efisien atau makanan yang datang dalam kondisi yang buruk (Jiang et al., 2015). Ulasan pelanggan ini menjadi sumber data yang penting karena merepresentasikan *voice of customer* secara langsung, jujur, dan berbasis pengalaman nyata pengguna dalam periode waktu tertentu. Kualitas layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Lee & Lin (2005) menemukan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas e-service memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Teori kualitas layanan (SERVQUAL) yang digagas oleh Zeithaml et al., (2002) menyatakan bahwa berbagai dimensi seperti kehandalan, efisiensi, dan dukungan merupakan elemen kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Di antara berbagai umpan balik yang diterima, keluhan umum sering berkisar pada keterlambatan pengiriman, kurangnya transparansi biaya, dan masalah dengan layanan pelanggan.

Analisis kualitas layanan berbasis ulasan pelanggan memerlukan pendekatan yang sistematis agar tidak berhenti pada deskripsi keluhan semata. Li et al., (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya mempengaruhi kepuasan penumpang tetapi juga berperan dalam menjaga daya saing berkelanjutan dari layanan ridesourcing. Mereka menemukan bahwa variabel-variabel seperti keandalan, kecepatan pengantaran, dan ketepatan waktu sangat berpengaruh terhadap pengalaman pengguna, yang selanjutnya berdampak pada kepuasan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan alat *Seven Tools of Quality*, khususnya check sheet untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan jenis keluhan yang paling dominan, serta fishbone diagram untuk menganalisis akar penyebab dari permasalahan utama yang muncul. Antony et al., (2023) menjelaskan bahwa check sheet memberikan cara yang terstruktur untuk mengumpulkan data yang



dapat mempermudah analisis dan pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan. Setelah melakukan pengumpulan data menggunakan check sheet, langkah berikutnya adalah menganalisis akar penyebab dari masalah yang muncul dengan menggunakan fishbone diagram (atau diagram Ishikawa). Diagram ini membantu mengidentifikasi berbagai faktor yang menyebabkan masalah. Seperti yang dijelaskan oleh Devi & Setiafindari (2023), fishbone diagram memungkinkan tim untuk memvisualisasikan berbagai aspek yang berkontribusi terhadap keluhan pelanggan, termasuk faktor manusia, proses, dan teknologi. Pendekatan ini memungkinkan organisasi untuk melihat pola masalah secara kuantitatif sekaligus memahami faktor penyebabnya secara kualitatif dan terstruktur. Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Grab di Indonesia berdasarkan ulasan pengguna selama enam bulan terakhir. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai area layanan yang paling membutuhkan perbaikan, serta menjadi dasar bagi penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas layanan yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.

METODE

Data yang dianalisis merupakan data sekunder berupa ulasan aplikasi “Grab – Taxi & Food Delivery” pada periode Agustus 2025 hingga Januari 2026 (6 bulan terakhir). Setiap ulasan mencakup skor rating, konten keluhan, serta tanggapan dari layanan pelanggan. Data ini dianalisis untuk mengidentifikasi jenis masalah yang dihadapi pengguna, seperti pengemudi, proses pemesanan, pengiriman, dan masalah aplikasi. Pengumpulan data ini memungkinkan pengamatan langsung terhadap pengalaman pengguna dengan layanan Grab.

Untuk menganalisis data, digunakan alat check sheet yang digunakan untuk mengelompokkan dan mencatat masalah yang muncul berdasarkan kategori tertentu. Check sheet ini memungkinkan penghitungan frekuensi keluhan, yang membantu dalam mengidentifikasi masalah utama yang paling sering terjadi. Setelah kategori masalah diidentifikasi, data dianalisis lebih lanjut untuk menggali akar penyebabnya dengan menggunakan fishbone diagram. Fishbone diagram membantu mengidentifikasi faktor penyebab masalah dengan mengelompokkan penyebab-penyebab yang mungkin dalam kategori seperti manusia, proses, material, dan lingkungan. Proses analisis ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai akar penyebab keluhan pengguna dan menyediakan dasar untuk rekomendasi perbaikan kualitas layanan Grab secara berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis terhadap ulasan pengguna Grab selama enam bulan terakhir, yang terhitung dari Agustus 2025–Januari 2026, terkumpul sebanyak 19.507 ulasan, menunjukkan berbagai masalah yang sering dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan layanan Grab. Untuk memudahkan pemahaman, data ulasan dikategorikan menggunakan check sheet yang mencatat jenis keluhan yang paling dominan. Dengan menggunakan metode ini, diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah utama yang dihadapi oleh pelanggan. Selanjutnya, untuk menggali akar penyebab dari masalah-masalah tersebut, digunakan fishbone diagram yang memberikan pandangan lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan Grab.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan check sheet, ditemukan bahwa kategori masalah yang paling sering dikeluhkan oleh pengguna adalah terkait dengan pengemudi (driver), masalah



aplikasi (app issues), pesanan (order), dan pengiriman (delivery). Masalah yang terkait dengan pengemudi mencakup keluhan tentang pengemudi yang tidak mengikuti rute yang efisien atau kurangnya keterampilan dalam berkomunikasi. Masalah aplikasi lebih banyak berkaitan dengan bug dan kendala teknis yang mengganggu kenyamanan pengguna. Sementara itu, keluhan terkait pesanan dan pengiriman umumnya berkisar pada keterlambatan pengiriman atau kesalahan dalam pengiriman barang. Untuk lebih detailnya dapat dilihat pada tabel berikut:

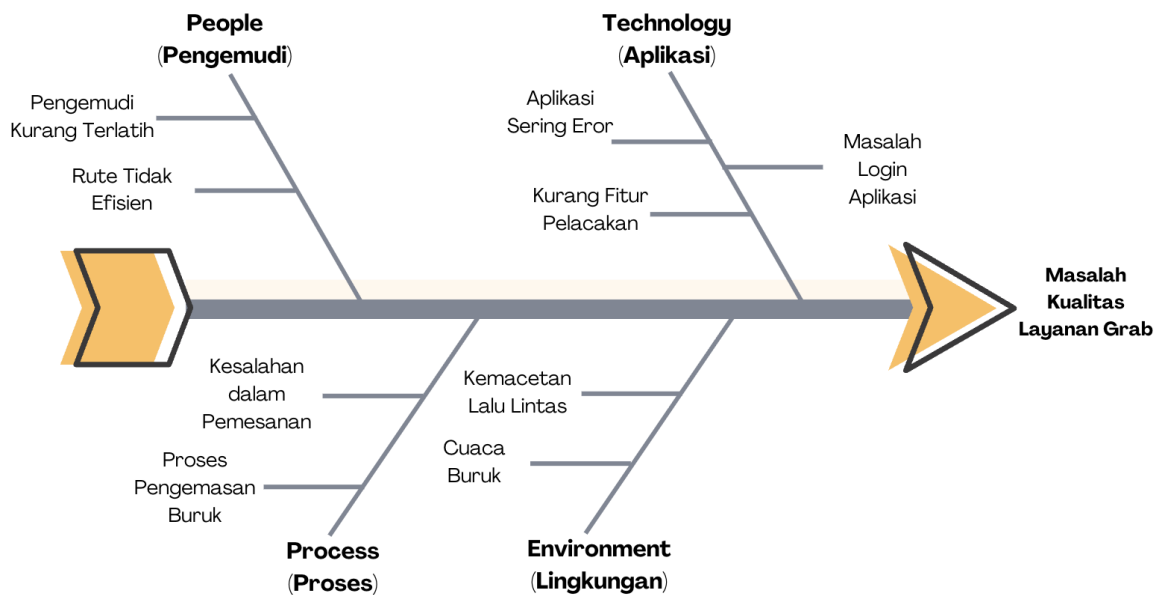
Tabel 1. Kategori Masalah yang Dikeluhkan Pengguna

Category	Frequency	Percentage
Pengemudi (Driver)	2193	11,25%
Masalah Aplikasi (App Issues)	1016	5,20%
Pesanan (Order)	654	3,35%
Pengiriman (Delivery)	53	0,28%
Lainnya (Others)	15591	79,92%
Total	19507	100,00%

Sumber: Data yang Diolah (2026)

Tabel 1 menunjukkan distribusi kategori masalah yang paling sering dikeluhkan oleh pengguna Grab. Keluhan terbanyak berasal dari kategori Pengemudi (Driver) dengan persentase 11,25%, yang mencakup masalah seperti pengemudi yang tidak mengikuti rute yang efisien dan keterampilan komunikasi yang kurang. Kategori Masalah Aplikasi (App Issues) menyumbang 5,20% dari keluhan, berkaitan dengan gangguan teknis pada aplikasi. Sementara itu, masalah terkait Pesanan (Order) dan Pengiriman (Delivery) mencatat persentase yang lebih kecil, yaitu masing-masing 3,35% dan 0,28%. Namun, keluhan yang tidak terdefinisi secara spesifik atau termasuk dalam kategori Lainnya (Others) mencatat angka terbesar, yaitu 79,92%, yang menunjukkan bahwa banyak keluhan yang bersifat umum atau subjektif.

Setelah mengidentifikasi masalah utama, analisis lebih lanjut dilakukan dengan menggunakan fishbone diagram untuk menggali akar penyebabnya. Diagram ini menunjukkan bahwa penyebab masalah-masalah tersebut dapat berasal dari berbagai faktor yang dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, seperti pengemudi (driver), proses (misalnya proses pemesanan dan pengiriman), aplikasi (termasuk kestabilan dan kemudahan penggunaan aplikasi), dan lingkungan (misalnya kondisi lalu lintas atau cuaca). Dalam hal ini, masalah utama yang perlu diperbaiki adalah proses pemesanan dan pengiriman, yang sering kali tidak memenuhi harapan pelanggan, serta kualitas aplikasi, yang membutuhkan peningkatan dalam hal keandalan dan kemudahan penggunaan.



Gambar 1. Diagram Fishbone Masalah Kualitas Layanan Grab

Dalam analisis menggunakan fishbone diagram, masalah yang dihadapi oleh pengguna Grab dapat dikelompokkan ke dalam empat kategori utama. Pertama, masalah pada People (Pengemudi) berkaitan dengan keluhan mengenai pengemudi yang tidak terlatih dengan baik dan tidak mengikuti rute yang efisien, yang sering kali menyebabkan keterlambatan dan pengalaman yang kurang memuaskan bagi pengguna. Kedua, dalam kategori Process (Proses), banyak keluhan yang terkait dengan kesalahan pemesanan, pengemasan barang yang buruk, dan pengiriman yang sering terlambat. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam pengelolaan waktu dan koordinasi antar proses yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kategori Technology (Aplikasi) menunjukkan adanya masalah teknis yang memengaruhi kenyamanan pengguna, seperti aplikasi yang sering error, masalah login, dan kurangnya fitur pelacakan pesanan yang memadai. Terakhir, faktor Environment (Lingkungan), meskipun berada di luar kendali Grab, tetap berpengaruh pada kualitas layanan, seperti kemacetan lalu lintas dan cuaca buruk yang menyebabkan keterlambatan pengantaran. Memperbaiki masalah dalam kategori-kategori ini melalui pelatihan pengemudi, penyempurnaan proses operasional, peningkatan stabilitas aplikasi, serta adaptasi terhadap kondisi lingkungan dapat meningkatkan kualitas layanan Grab secara keseluruhan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan Grab, perusahaan perlu fokus pada peningkatan aspek pengemudi, proses pemesanan, dan aplikasi. Pengemudi yang tidak terlatih dengan baik dapat mempengaruhi pengalaman pengguna, oleh karena itu, Grab perlu memperkenalkan pelatihan yang lebih mendalam dan sertifikasi berkala untuk pengemudi. Pelatihan ini tidak hanya mencakup keterampilan teknis mengemudi, tetapi juga keterampilan komunikasi yang baik untuk memastikan interaksi yang lebih positif dengan pelanggan. Di sisi lain, proses pemesanan dan pengemasan juga harus disempurnakan agar lebih efisien, dengan memperbaiki sistem manajemen waktu dan pengemasan untuk mengurangi keterlambatan dan kesalahan pengiriman yang sering terjadi. Selain itu, masalah teknis pada aplikasi menjadi faktor yang cukup signifikan dalam menurunkan kualitas layanan. Grab harus memperbaiki kestabilan aplikasi, menambah fitur pelacakan yang lebih



akurat, dan mengatasi masalah login yang sering terjadi. Meskipun faktor eksternal seperti kemacetan lalu lintas dan cuaca buruk sulit untuk dikendalikan, Grab dapat meningkatkan estimasi waktu pengiriman dengan mengintegrasikan data lalu lintas real-time dan memberikan kompensasi bagi pelanggan yang terpengaruh oleh faktor-faktor tersebut. Dengan menerapkan perbaikan pada aspek-aspek ini, Grab dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kepuasan pelanggan, dan mengurangi keluhan yang sering muncul.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis ulasan pengguna Grab selama enam bulan terakhir menggunakan check sheet dan fishbone diagram, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Grab masih menghadapi sejumlah permasalahan yang muncul secara berulang, terutama yang berkaitan dengan aspek pengemudi, proses operasional, dan kestabilan aplikasi. Analisis check sheet menunjukkan bahwa keluhan paling dominan berasal dari kategori pengemudi dan masalah aplikasi, sementara analisis fishbone mengungkap bahwa permasalahan tersebut disebabkan oleh kombinasi faktor manusia, proses, teknologi, dan lingkungan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan Grab memerlukan pendekatan yang holistik, tidak hanya berfokus pada satu aspek, tetapi juga pada perbaikan sistem dan koordinasi antar elemen layanan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Data yang digunakan hanya berasal dari ulasan pengguna selama periode enam bulan, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan dinamika kualitas layanan dalam jangka panjang atau perbedaan kondisi antar wilayah. Selain itu, analisis dilakukan berdasarkan data sekunder berupa ulasan tertulis, yang bersifat subjektif dan bergantung pada persepsi individu pengguna. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan pendekatan ini dengan memperluas periode pengamatan, mengombinasikan data ulasan dengan survei kepuasan pelanggan atau data operasional internal, serta menggunakan metode analisis lanjutan seperti *sentiment analysis* atau *structural modeling* untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

REFERENSI

- Almatar, K. M. (2022). Transit-Oriented Development in Saudi Arabia: Riyadh as a Case Study. *Sustainability*, 14(23), 16129. <https://doi.org/10.3390/su142316129>
- Antony, J., McDermott, O., & Sony, M. (2023). Revisiting Ishikawa's Original Seven Basic Tools of Quality Control: A Global Study and Some New Insights. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 70(11), 4005-4020. <https://doi.org/10.1109/tem.2021.3095245>
- Devi, A. R. and Setiafindari, W. (2023). Upaya Peningkatan Kualitas Produk Engine Pulley Yst Pro Menggunakan Metode Seven Tools Dan Kaizen Five M Checklist Di Pt Mitra Rekatama Mandiri. *Jurnal Ilmiah Teknik Mesin, Elektro Dan Komputer*, 3(2), 192-204. <https://doi.org/10.51903/juritek.v3i2.1743>
- Jiang, L., Jun, M., & Yang, Z. (2015). Customer-perceived value and loyalty: how do key service quality dimensions matter in the context of B2C e-commerce?. *Service Business*, 10(2), 301-317. <https://doi.org/10.1007/s11628-015-0269-y>



- Lee, G. and Lin, H. (2005). Customer perceptions of e-service quality in online shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33(2), 161-176. <https://doi.org/10.1108/09590550510581485>
- Lee, J., Arts, J., Vanclay, F., & Ward, J. M. (2020). Examining the Social Outcomes from Urban Transport Infrastructure: Long-Term Consequences of Spatial Changes and Varied Interests at Multiple Levels. *Sustainability*, 12(15), 5907. <https://doi.org/10.3390/su12155907>
- Li, G., Zhang, R., Guo, S., & Zhang, J. (2022). Analysis of Ride-Hailing Passenger Satisfaction and Life Satisfaction Based on a MIMIC Model. *Sustainability*, 14(17), 10954. <https://doi.org/10.3390/su141710954>
- Ribbink, D., Riel, A. C. v., Liljander, V., & Streukens, S. (2004). Comfort your online customer: quality, trust and loyalty on the internet. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(6), 446-456. <https://doi.org/10.1108/09604520410569784>
- Vallas, S. P. and Schor, J. B. (2020). What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy. *Annual Review of Sociology*, 46(1), 273-294. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054857>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>