



Penerapan Metode Diagram *Fishbone* untuk Identifikasi Masalah Kualitas Layanan di *StartUp Parfum Foxsniff*

Muhammad Puja Dwi Surya^{1*}, Muhammad Hafidz Azizi², Muhammad Iqbal³,
Satrio Rasendriya Widyahana⁴, Farraz Ariel Gumita⁵, Amer Abdul Aziz⁶

¹⁻⁶Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor, Indonesia

Alamat: Jl. Kumbang No.14, RT.02/RW.06, Babakan, Kecamatan Bogor Tengah,
Kota Bogor, Jawa Barat 16128

Korespondensi penulis: muhammadpuja@apps.ipb.ac.id*

Abstract. *This research aims to identify and analyze service quality issues in the Foxsniff perfume startup using the Fishbone diagram method. A qualitative descriptive approach is employed with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation studies. Data analysis utilizes check sheets, pareto charts, and fishbone diagrams. The research results are expected to identify service quality dimensions that require improvement and their root causes. The implementation of the Fishbone method in service quality management is expected to contribute to the development of service quality improvement strategies for the Foxsniff perfume startup.*

Keywords: *Fishbone Diagram, Quality Management, Service Quality.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan dalam kualitas layanan pada startup parfum Foxsniff menggunakan metode diagram Fishbone. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan check sheet, pareto chart, dan fishbone diagram. Hasil penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang membutuhkan perbaikan dan akar permasalahannya. Implementasi metode Fishbone dalam manajemen kualitas layanan diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan pada startup parfum Foxsniff.

Kata kunci: Manajemen Kualitas, Diagram Fishbone, Kualitas Layanan.

1. PENDAHULUAN

Industri parfum di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang positif dalam beberapa tahun terakhir. Data dari Kementerian Perindustrian menunjukkan bahwa industri kosmetik termasuk parfum tumbuh sekitar 7-9% per tahun (Kementerian Perindustrian, 2023). Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, startup parfum perlu memiliki keunggulan kompetitif untuk dapat bertahan dan berkembang di pasar.

Foxsniff sebagai startup parfum yang baru berkembang dihadapkan pada berbagai tantangan dalam memberikan kualitas layanan yang optimal kepada pelanggannya. Observasi awal menunjukkan adanya indikasi permasalahan terkait kualitas layanan yang perlu diidentifikasi dan dianalisis secara sistematis. Beberapa indikasi permasalahan tersebut dapat berkaitan dengan aspek responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan, konsistensi kualitas produk, atau aspek lain dalam dimensi kualitas layanan.

Untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan menemukan solusi yang tepat, diperlukan suatu metode analisis yang sistematis dan komprehensif. Diagram Fishbone

atau dikenal juga sebagai Diagram Ishikawa atau Diagram Sebab-Akibat merupakan salah satu alat dalam manajemen kualitas yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi berbagai penyebab potensial dari suatu masalah (Ishikawa, 2018). Metode ini memungkinkan untuk melihat hubungan antara sebab dan akibat secara visual sehingga lebih mudah dipahami dan dianalisis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan utama terkait kualitas layanan yang dihadapi oleh Foxsniff, menganalisis akar permasalahan menggunakan metode diagram Fishbone, dan merumuskan strategi perbaikan yang dapat diterapkan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Foxsniff dalam meningkatkan kualitas layanannya serta kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu manajemen kualitas khususnya dalam konteks industri parfum.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan elemen krusial dalam industri jasa dan e-commerce, termasuk sektor parfum. Menurut Pakurár et al. (2019), kualitas layanan didefinisikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Dimensi kualitas layanan mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Prentkovskis et al., 2018). Dalam konteks digital, aspek seperti kemudahan penggunaan platform, keamanan transaksi, dan efisiensi pengiriman menjadi faktor penting dalam persepsi kualitas layanan (Sharma & Klein, 2020).

Penelitian oleh Rita et al. (2019) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam industri parfum, Widyastuti & Nafisah (2021) menekankan pentingnya konsistensi pengalaman pembelian dan ketepatan deskripsi aroma dalam menentukan kepuasan pelanggan. Febrianti & Irawan (2023) menambahkan bahwa tantangan unik dalam industri ini meliputi representasi digital dari pengalaman sensorial yang bersifat subyektif.

Alat Pengendalian Kualitas

Pengendalian kualitas bertujuan untuk memastikan bahwa produk atau layanan memenuhi standar yang ditetapkan. Terdapat tujuh alat pengendalian kualitas yang umum digunakan, yaitu: check sheet, histogram, diagram Pareto, diagram sebab-akibat (fishbone), scatter diagram, control chart, dan stratifikasi (Rahmawati & Darmawan, 2020). Check sheet digunakan untuk mengumpulkan data secara sistematis, diagram

Pareto membantu mengidentifikasi masalah dominan berdasarkan prinsip 80/20, dan diagram fishbone digunakan untuk menganalisis akar penyebab masalah secara struktural (Handika & Barnadi, 2022).

Dalam konteks e-commerce, kombinasi ketiga alat ini efektif dalam mengidentifikasi dan menganalisis masalah kualitas layanan. Studi oleh Fatima & Putra (2022) menunjukkan bahwa penggunaan check sheet, diagram Pareto, dan diagram fishbone secara berurutan membantu dalam mengidentifikasi masalah utama dan akar penyebabnya, sehingga memungkinkan perbaikan yang tepat sasaran.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai permasalahan kualitas layanan pada startup parfum Foxxsniff, dengan memanfaatkan pendekatan diagram Fishbone (tulang ikan) sebagai alat analisis utama dalam mengidentifikasi akar permasalahan. Pengumpulan data dilaksanakan selama kurun waktu Agustus hingga Desember 2024, menggunakan kombinasi metode observasi langsung dan wawancara semi-terstruktur. Observasi dilakukan terhadap keseluruhan alur layanan, mulai dari penerimaan pesanan, proses pengemasan, hingga pengiriman produk ke konsumen. Sementara itu, wawancara ditujukan kepada pihak yang terlibat langsung dalam proses layanan, seperti tim operasional dan customer service, guna memperoleh informasi yang lebih rinci terkait prosedur kerja, standar layanan yang diterapkan, serta hambatan yang kerap muncul dalam proses pelayanan.

Informasi yang berhasil dihimpun mencakup berbagai keluhan dan masalah layanan yang dialami konsumen dengan kualitas produk, seperti jenis masalah layanan, jumlah transaksi, serta jumlah keluhan yang dialami oleh konsumen karena tidak memenuhi standar kualitas. Seluruh data tersebut dicatat menggunakan lembar pemeriksaan (checksheet) yang bertujuan untuk mengklasifikasikan jenis-jenis masalah layanan yang terjadi. Selanjutnya, dilakukan analisis dengan menggunakan Diagram Pareto untuk mengetahui jenis permasalahan yang paling sering muncul dan harus diprioritaskan dalam perbaikan. Untuk menelusuri akar penyebab dari permasalahan utama yang ditemukan, digunakan diagram Fishbone yang berfungsi memetakan faktor-faktor penyebab secara sistematis. Diagram ini mengelompokkan penyebab ke dalam enam kategori utama yang dikenal sebagai 6M yaitu, manusia (kinerja dan keterampilan staf layanan), metode (langkah kerja atau SOP layanan), material (bahan dan kemasan produk),

mesin (teknologi dan sistem pemesanan), lingkungan (kondisi operasional seperti gudang atau tempat kerja), dan pengukuran (metode evaluasi kualitas atau kepuasan pelanggan).

Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan solusi yang tepat dan berkelanjutan dalam mengatasi persoalan layanan di Foxxsniiff. Harapannya, hasil analisis ini dapat menjadi dasar bagi peningkatan mutu layanan, memperkuat kepuasan konsumen, serta meningkatkan daya saing perusahaan dalam industri parfum.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di startup parfum FoxxSniff dengan fokus pada kualitas layanan yang dipilih sebagai objek kajian. Pemilihan aspek layanan ini didasarkan pada tingginya tingkat keluhan pelanggan yang perlu dianalisis untuk dilakukan perbaikan. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa beberapa aspek layanan mengalami masalah dengan persentase yang cukup signifikan. Dalam proses layanan di FoxxSniff, terdapat lima jenis masalah yang teridentifikasi yaitu pesanan tidak sesuai, barang rusak, ulasan negatif, keterlambatan pengiriman, dan barang hilang di kurir.

Check Sheet

Data permasalahan layanan dikumpulkan melalui checksheet dari hasil wawancara bulanan FoxxSniff. Checksheet tersebut menampilkan berbagai jenis masalah layanan yang ditemukan pada startup parfum FoxxSniff, seperti pesanan tidak sesuai, barang rusak, ulasan negatif, keterlambatan pengiriman, dan barang hilang di kurir. Data ini dikumpulkan untuk setiap bulan selama periode penelitian yang mewakili berbagai faktor yang mungkin mempengaruhi kualitas layanan, baik dari segi sumber daya manusia, metode pelayanan, sistem informasi, maupun faktor eksternal lainnya.

Tabel 1. Laporan Kualitas Layanan (Agustus 2024 - Desember 2024) FoxxSniff

Periode	Jumlah Transaksi	Jumlah Keluhan	Jenis Masalah Layanan				
			Keterlambatan Pengiriman	Pesanan tidak Sesuai	Ulasan Negatif	Barang Rusak	Barang Hilang di Kurir
Agustus	798	23	2	10	2	8	1
September	941	31	0	15	4	10	2
Oktober	1302	29	1	10	3	15	0
November	1434	31	0	20	2	8	1
Desember	1635	29	3	11	1	12	2
Total	6110	143	6	66	12	53	6

Sumber: Analisis Data Primer - Hasil Wawancara (2024)

Berdasarkan Tabel 1, jumlah keluhan pelanggan di FoxxSniff selama periode Agustus 2024 hingga Desember 2024 menunjukkan permasalahan layanan yang perlu diperhatikan. Dari total transaksi sebanyak 6.110, terdapat 143 keluhan terkait kualitas layanan, sehingga menghasilkan tingkat keluhan sebesar 2,34%. Meskipun persentase keluhan relatif kecil dibandingkan total transaksi, namun jumlah absolut keluhan yang mencapai 143 kasus menunjukkan adanya masalah kualitas layanan yang perlu diidentifikasi lebih lanjut menggunakan diagram fishbone.

Diagram Pareto

Diagram Pareto merupakan alat visual yang menggabungkan diagram batang dan garis dalam satu tampilan (Heizer et al., 2015). Diagram batang digunakan untuk menunjukkan kategori permasalahan beserta jumlah kejadiannya, sedangkan diagram garis menggambarkan akumulasi persentase secara kumulatif dari data tersebut. Data yang ditampilkan diurutkan dari kategori dengan frekuensi tertinggi ke terendah, di mana masalah dengan frekuensi tertinggi ditempatkan di sisi paling kiri, menandakan bahwa masalah tersebut perlu mendapatkan prioritas utama dalam penanganan, sedangkan kategori di posisi kanan menunjukkan masalah yang kurang mendesak untuk segera ditangani.

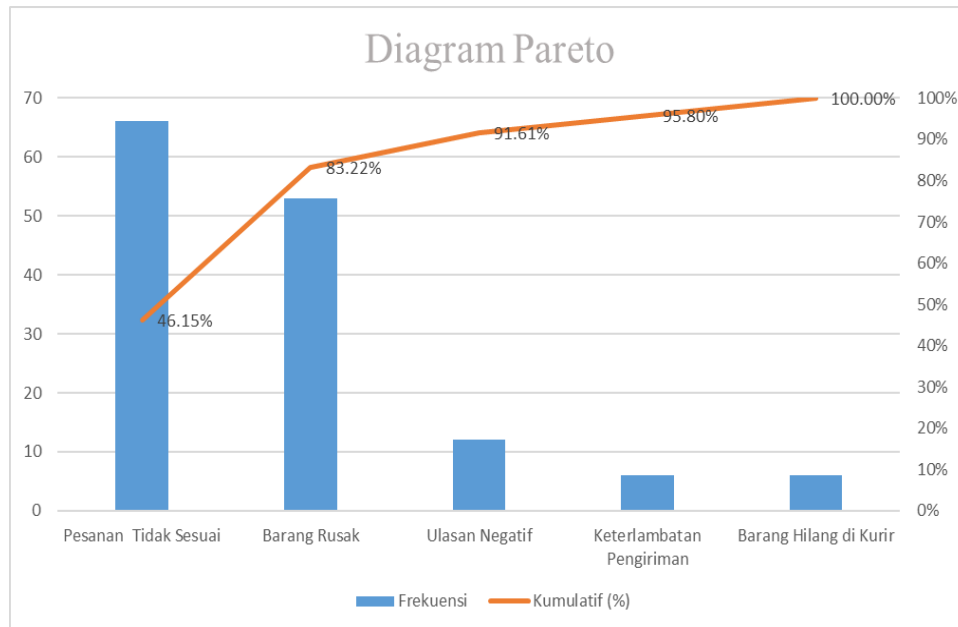
Dalam penelitian ini, data yang digunakan berasal dari laporan keluhan pelanggan terhadap layanan Foxxsniff selama periode Agustus hingga Desember 2024. Data tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis masalah layanan dan dianalisis untuk menentukan frekuensi kejadian yang paling dominan. Sebelum divisualisasikan dalam bentuk Diagram Pareto, dilakukan terlebih dahulu proses penghitungan persentase individual dan kumulatif dari masing-masing jenis masalah layanan, yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Persentase Masalah Layanan Pada FoxxSniff

Jenis Masalah	Frekuensi	Persentase (%)	Kumulatif (%)
Pesanan Tidak Sesuai	66	46,15	46,15
Barang Rusak	53	37,06	83,22
Ulasan Negatif	12	8,39	91,61
Keterlambatan Pengiriman	6	4,2	95,8
Barang Hilang di Kurir	6	4,2	100
Total	143	100	

Sumber: Analisis Data Primer - Hasil Wawancara (2024)

Berdasarkan hasil perhitungan yang tercantum pada Tabel 2, data tersebut kemudian divisualisasikan dalam bentuk Diagram Pareto guna mengidentifikasi jenis permasalahan layanan yang paling sering terjadi. Hasil visualisasi analisis tersebut ditampilkan pada Gambar 1.



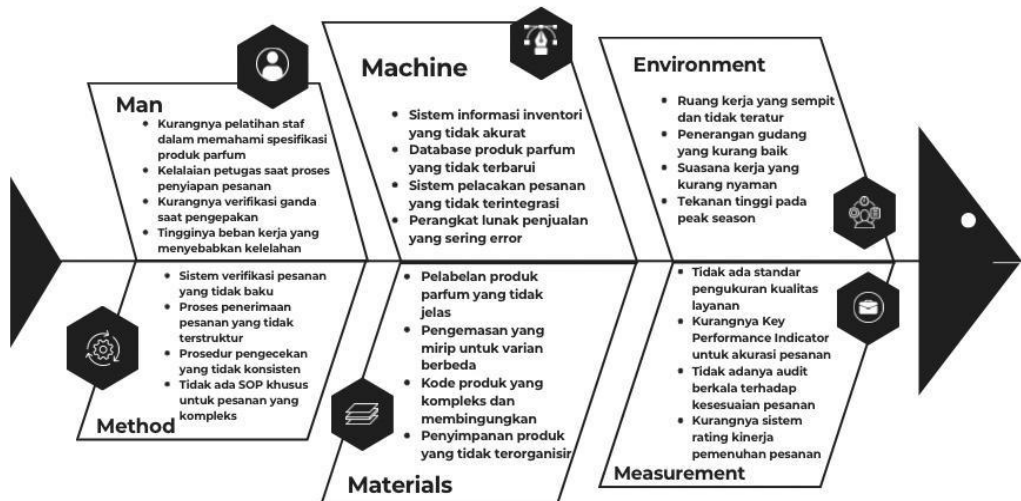
Gambar 1. Diagram Pareto Masalah Pada FoxxSniff

Berdasarkan diagram pareto Gambar 1, masalah layanan yang paling sering terjadi pada startup parfum FoxxSniff adalah pesanan tidak sesuai, dengan persentase sebesar 46,15%. Jenis masalah layanan berikutnya adalah barang rusak sebesar 37,06%, kemudian diikuti oleh ulasan negatif (8,39%), keterlambatan pengiriman (4,20%), dan barang hilang di kurir (4,20%). Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pesanan tidak sesuai dan barang rusak merupakan masalah utama dengan kontribusi kumulatif mencapai 83,22% yang perlu segera ditangani. Sesuai dengan prinsip Pareto (80/20), langkah-langkah perbaikan yang difokuskan pada penanganan kedua masalah ini diharapkan dapat memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

Diagram Fishbone

Diagram sebab-akibat merupakan salah satu alat analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi penyebab utama maupun penyebab turunan dari suatu permasalahan (Mangindara et al., 2022). Alat ini juga dikenal dengan nama diagram tulang ikan (*fishbone diagram*) karena bentuk visualnya menyerupai kerangka ikan (Hamdani, 2022). Setiap cabang dalam diagram ini merepresentasikan berbagai aspek yang berpotensi

menjadi sumber masalah atau kesalahan yang terjadi. Diagram ini berperan penting dalam menggambarkan faktor-faktor kunci yang memengaruhi mutu layanan. Faktor-faktor penyebab tersebut umumnya dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, yaitu: manusia (*man*), metode kerja (*method*), mesin atau sistem pendukung (*machine*), bahan baku (*material*), serta lingkungan kerja (*environment*).



Gambar 2. Diagram *Fishbone* Pada FoxSniff

Berdasarkan hasil analisis diagram fishbone, permasalahan utama dalam layanan FoxSniff adalah ketidaksesuaian pesanan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Dari segi sumber daya manusia, kurangnya pelatihan dan tingginya beban kerja menyebabkan kelalaian dalam proses penyiapan pesanan. Selain itu, prosedur verifikasi yang tidak standar serta sistem pengecekan yang tidak konsisten memperburuk akurasi layanan. Faktor teknologi turut berkontribusi melalui database produk yang tidak akurat dan sistem pelacakan pesanan yang belum terintegrasi secara optimal. Di sisi material, pelabelan yang kurang jelas dan kesamaan desain kemasan antar varian memperbesar potensi kesalahan pengiriman.

Lingkungan kerja yang tidak ideal, seperti ruang penyimpanan yang sempit dan pencahayaan yang kurang maksimal, juga mempengaruhi performa staf dalam mempersiapkan pesanan. Sementara itu, aspek pengukuran layanan belum didukung oleh indikator kinerja dan standar kualitas yang jelas, sehingga perusahaan kesulitan dalam melakukan evaluasi dan perbaikan secara tepat. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan pendekatan holistik yang mencakup pelatihan staf, standarisasi prosedur, pembaruan sistem informasi, perbaikan lingkungan kerja, serta pengembangan sistem pengukuran

yang efektif guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan metode diagram fishbone efektif dalam mengidentifikasi akar penyebab masalah kualitas layanan di startup parfum FoxxSniff. Hasil analisis check sheet dan diagram Pareto mengungkap bahwa ketidaksesuaian pesanan merupakan masalah dominan dengan kontribusi sebesar 46,15%, disusul oleh barang rusak sebesar 37,06%. Melalui analisis diagram fishbone, ditemukan bahwa faktor manusia, metode, sistem, material, pengukuran, dan lingkungan saling berkontribusi terhadap permasalahan tersebut.

Berdasarkan temuan ini, disarankan agar FoxxSniff melakukan perbaikan menyeluruh melalui peningkatan pelatihan staf, penyusunan SOP yang jelas, penguatan sistem informasi, perbaikan pelabelan, penerapan standar pengukuran kualitas, serta penataan ulang ruang kerja. Perbaikan berkelanjutan pada faktor-faktor tersebut diharapkan dapat menurunkan tingkat kesalahan layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Keterbatasan penelitian ini mencakup ruang lingkup yang terbatas pada satu perusahaan dan periode waktu yang singkat. Oleh karena itu, studi selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak objek penelitian dan periode yang lebih panjang untuk memperoleh hasil yang lebih general dan representatif.

DAFTAR REFERENSI

- Achmad, G., & Supriyanto, H. (2022). Perbaikan kualitas produk dengan menggunakan metode failure mode and effect analysis dan pendekatan Kaizen di CV. Lino Antara Indonesia. *Jurnal Teknik Industri*, 24(2), 132–143.
- Fatima, N., & Putra, A. (2022). Integrasi alat pengendalian kualitas dalam e-commerce. *Jurnal Sistem Informasi*, 18(3), 210–222.
- Febrianti, D., & Irawan, B. (2023). Tantangan kualitas layanan pada startup parfum di era digital. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(1), 67–78.
- Febrianti, L. (2023). Penerapan metode fishbone analysis untuk identifikasi akar masalah dalam layanan produk e-commerce. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 10(1), 45–56.
- Hamdani, M. (2022). Identifikasi akar masalah menggunakan diagram fishbone dalam peningkatan kualitas produksi. *Jurnal Teknik Industri dan Manufaktur*, 7(1), 32–41.
- Handika, R., & Barnadi, S. (2022). Strategi pengendalian kualitas menggunakan diagram fishbone. *Jurnal Teknik dan Manajemen Industri*, 14(2), 89–98.

- Haque, M. J., & Rahman, Z. (2021). Root cause analysis using fishbone diagram: A comprehensive approach for quality improvement in service industries. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(9–10), 1159–1177.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (13th ed.). Pearson Education.
- Mangindara, M., Taufik, M., & Gunawan, H. (2022). Analisis kualitas pengiriman barang menggunakan pendekatan diagram Pareto dan Fishbone. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 6(1), 57–68.
- Novianti, T., & Hendrawan, B. (2023). Implementasi pengendalian kualitas produk kosmetik melalui metode statistical process control. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 20(2), 182–193.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). Service quality measurement: A review. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 11(2), 232–248.
- Permatasari, D., & Handayani, R. (2024). Analisis masalah kualitas pada e-commerce menggunakan pendekatan diagram fishbone. *Jurnal Manajemen Operasional*, 5(1), 35–48.
- Pradana, S., & Darmawan, A. (2023). Peningkatan kualitas layanan e-commerce dengan menggunakan metode Pareto dan diagram fishbone. *Jurnal Teknik Industri*, 25(1), 81–92.
- Prentkovskis, O., Bazaras, D., Žukauskas, S., & Prentkovskienė, R. (2018). Multidimensional aspects of service quality: A literature review. *Engineering Economics*, 29(3), 300–310.
- Purba, R., Sihombing, P., & Lubis, M. (2021). Efektivitas check sheet dalam pengendalian kualitas. *Jurnal Teknik Industri*, 22(1), 75–82.
- Putri, A. N., & Ramdhan, T. W. (2021). Penerapan fishbone diagram untuk analisis akar masalah keluhan pelanggan pada startup e-commerce: Studi kasus ShopXYZ. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 5(2), 127–138.
- Rahmawati, L., & Darmawan, A. (2020). Tujuh alat pengendalian kualitas dalam industri manufaktur. *Jurnal Teknik dan Manajemen Industri*, 12(2), 134–142.
- Sharma, A., & Klein, R. (2020). Digital service quality: A review. *Journal of Service Management*, 31(2), 253–274.
- Widyastuti, A., & Nafisah, R. (2021). Faktor penentu kepuasan pelanggan dalam industri parfum. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(2), 120–130.