

# ***EMPLOYEES' PERCEPTION OF THE WIRELESS CALLING SYSTEM IN ENHANCING SELF-SERVICE EFFECTIVENESS AT JATINANGOR HOUSE BOGOR CITY***

***By Putri Intan Yuniar***

## ***Abstract***

*The food and beverage (F&B) industry in Indonesia continues to grow, prompting business players to enhance service innovations to improve operational efficiency. A self-service system utilizing a Wireless Calling System (WCS) has become a popular service innovation widely adopted by businesses, including Jatinangor House in Bogor City. However, the utilization of the WCS at Jatinangor House in Bogor City is often criticized by customers due to its poor implementation, which affects customer satisfaction. This study aims to understand employee perceptions of the use of WCS in enhancing the effectiveness of the self-service system at Jatinangor House, Bogor City, using a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation, which will be analyzed using NVivo 14 software. The study's findings indicate that employee perceptions of the use of the Wireless Calling System do not align with the actual situation at Jatinangor House in Bogor City. Employees expect the use of the Wireless Calling System to provide ease and effectiveness in service delivery. However, in practice, the system has not yet delivered the anticipated ease and effectiveness in service.*

***Keywords:*** *Employees' Perception, Wireless Calling System, Self Service, NVivo 14*

# **PERSEPSI PEGAWAI TERHADAP WIRELESS CALLING SYSTEM DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS SELF-SERVICE PADA JATINANGOR HOUSE KOTA BOGOR**

**Oleh Putri Intan Yuniar**

## **Abstrak**

Industri makanan dan minuman (F&B) di Indonesia terus berkembang dan mendorong para pelaku usaha untuk meningkatkan inovasi layanan untuk meningkatkan efisiensi operasional. Sistem *Self-service* dengan menggunakan alat *Wireless Calling System* (WCS) menjadi wujud inovasi layanan yang saat ini cukup banyak digunakan oleh para pelaku usaha, salah satunya di Jatinangor House Kota Bogor. Namun, pemanfaatan alat WCS di Jatinangor House Kota Bogor sering dikeluhkan oleh konsumen karena penggunaannya yang tidak baik sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi pegawai terhadap penggunaan WCS dalam meningkatkan efektivitas sistem *self-service* di Jatinangor House, Kota Bogor menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang akan diolah menggunakan software NVivo 14. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pegawai terhadap penggunaan alat *Wireless Calling System* tidak sesuai dengan situasi yang terjadi di Jatinangor House Kota Bogor, di mana pegawai mengekspektasikan penggunaan alat *Wireless Calling System* dapat memberikan kemudahan dan keefektifan pelayanan namun pada faktanya penggunaan alat *Wireless Calling System* belum memberikan kemudahan dan keefektifan pelayanan.

**Kata Kunci:** Persepsi Pegawai, *Wireless Calling System*, *Self Service*, NVivo 14