



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

SKRIPSI

PUTRI INTAN YUNiar 2110111230

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**



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

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

PUTRI INTAN YUNIAR 2110111230

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Putri Intan Yuniar

NIM : 2110111230

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 04 Oktober 2024

Yang menyatakan,



Putri Intan Yuniar

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Intan Yuniar
NIM : 2110111230
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Persepsi Pegawai Terhadap Wireless Calling System Dalam Meningkatkan Efektivitas Self-Service Pada Jatianangor House Kota Bogor

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 22 Desember 2024

Yang menyatakan,



(Putri Intan Yuniar)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

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

Dipersiapkan dan disusun oleh:

PUTRI INTAN YUNIAR 2110111230

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 13 Desember 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Rosali Sembiring, SE., MM., CLIP
Ketua Penguji



Airlangga Surya Kusuma, SE., M.Sc
Penguji I



Jenji Gunaedi Argo, SE., MM., CLIP
Penguji II



Dr. Jubaedah, S.E., MM.
Dekan



Siti Hidavati, SE., MM.
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 13 Desember 2024

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



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025**

Hari ini Jumat , tanggal 13 Desember 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Putri Intan Yuniar

No.Pokok Mahasiswa : 2110111230

Dengan judul skripsi sebagai berikut:

Analisis Penggunaan Wireless Calling System dalam Meningkatkan Efektivitas Self-Service pada Jatinangor House Kota Bogor

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus**)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Rosali Sembiring, SE, MM.,CLIP	Ketua	1.
2	Airlangga Surya Kusuma, SE.,M.Sc	Anggota I	2.
3	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM.,CLIP	Anggota II **)	3.

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
- **) Dosen Pembimbing

Jakarta, 13 Desember 2024
Mengesahkan
A.n. DEKATI
Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga usulan penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul **“Persepsi Pegawai Terhadap *Wireless Calling System* Dalam Meningkatkan Efektivitas *Self-Service* Pada *Jatinangor House* Kota Bogor”**. Usulan penelitian ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk melanjutkan tahap penyusunan skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan serta bantuan berupa materi dan spiritual dari berbagai pihak yang membantu proses peneliti dalam menyusun skripsi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM, CMA selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE., MM., CLIP selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau untuk memberikan arahan, kritik, dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan proposal ini.
5. Orang tua penulis, Ibu Hanidah Iriyani dan Bapak Nuryamin juga kepada saudara dan seluruh keluarga penulis, khususnya kepada saudara/i Harfan, Annisia dan Tiara yang telah memberikan dukungan moril dan materil hingga penulis dapat sampai di tahap ini
6. Pihak internal *Jatinangor House* yang telah bersedia untuk dijadikan objek penelitian, kooperatif dan mempermudah penulis dalam penyusunan skripsi ini.

7. Teman-teman Majelis Al-Ghibah, Neisha dan Shabrina juga teman-teman Remaja Ramah Keluarga selaku sahabat penulis yang selalu memberikan semangat dan menemani perjalanan suka duka penulis sejak 2014 hingga saat ini
8. Ladagarem, peliharaan penulis yang menemani dan mendengarkan keluh kesah penulis sejak awal seleksi PTN hingga akhir hayatnya
9. Teman-teman langsung, Velya, Pia, Aurell, Okta dan khususnya kepada Dinda Sekar juga Diwana Saarah yang menemani keseharian penulis di kost, dan membantu penulis untuk mendapatkan dan mengingatkan informasi penting mengenai skripsi hingga lulus bersama

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan usulan penelitian ini masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari para pembaca demi penyempurnaan usulan penelitian ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga makalah ini dapat memberikan manfaat, tidak hanya bagi penulis sendiri, tetapi juga bagi para pembaca.

Jakarta, 23 September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	iv
Abstract	v
Abstrak.....	vi
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Tingkat Kapasitas Layanan	14
2.2.2 <i>Expectancy-Disconfirmation Theory</i>	15
2.2.3 Teori Efektivitas	18
2.2.4 Teori Persepsi	20
2.2.5 Manajemen Kualitas	21
2.2.6 Teori Inovasi.....	22
2.2.7 Resistensi Perubahan.....	23
2.3 Deskripsi Objek Penelitian	27
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Metode Penelitian.....	29
3.2 Lokasi Penelitian	29
3.3 Objek, Subjek Penelitian dan Sumber Data	29

3.3.1 Objek	29
3.3.2 Subjek Penelitian	29
3.3.3 Sumber Data	35
3.4 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	35
3.4.1 Wawancara.....	35
3.4.2 Observasi	36
3.4.3 Dokumentasi.....	36
3.5 Teknik Validitas Data.....	36
3.5.1 Teknik Triangulasi Data	36
3.6 Teknik Analisa Data	37
3.6.1 NVivo 14	37
3.6.2 Reduksi Data	38
3.6.3 Penyajian Data.....	38
3.6.4 Penarikan Kesimpulan.....	38
3.7 Riset Desain.....	39
BAB VI HASIL PENELITIAN	42
4.1 Proses Wawancara	42
4.2 Proses Observasi.....	46
4.3 Dokumentasi.....	47
4.4 Proses Pengoperasian NVivo 14.....	47
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN	55
5.1 Operasional Jatinangor House	55
5.2 Kondisi Alat <i>Wireless Calling System</i>	56
5.3 Ekspektasi terhadap layanan dan pemanfaatan <i>Wireless Calling System</i> ...	57
5.4 Pengetahuan terhadap Pengoperasian <i>Wireless Calling System</i>	60
5.5 Keluhan Mengenai Pemanfaatan <i>Wireless Calling System</i>	62
5.6 Kepegawaian dan Kinerja.....	65
5.7 Rencana Solusi Terhadap Permasalahan Alat <i>Wireless Calling System</i>	69
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	72
6.1 Simpulan.....	72
6.2 Keterbatasan	72
6.3 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	79
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Relevan	11
Tabel 2. Penentuan Kriteria Responden	30
Tabel 3. Perencanaan Informan.....	31
Tabel 4. Data Informan dan Wawancara	42
Tabel 5. Perbandingan Rencana Untuk Mengatasi Parmasalahan alat Wireless Calling System di Jatinangor House Kota Bogor	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alat Wireless Calling System pada Jatinangor House Kota Bogor.....	3
Gambar 2. Ulasan Google Review Jatinangor House Kota Bogor	3
Gambar 3. Model Expectancy-Disconfirmation Theory.....	16
Gambar 4. Riset Desain Penelitian	39
Gambar 5. Wawancara dengan Mas Diki (Leader Outlet).....	42
Gambar 6. Wawancara dengan Mbak Frida (Barista).....	43
Gambar 7. Wawancara dengan Mas Angga (Packing).....	44
Gambar 8. Wawancara dengan Mas Seno (Barista).....	44
Gambar 9. Wawancara dengan Kak Echa (Konsumen).....	45
Gambar 10. Wawancara dengan Kak Bina (Konsumen)	46
Gambar 11. Tahap pertama (Memberi judul pada Blank Project)	48
Gambar 12. Tahap Kedua (Impor Data dan Melakukan Klasifikasi Data)	49
Gambar 13. Tahap Ketiga (Melakukan Coding)	50
Gambar 14. Tahap Keempat (Melakukan Word Frequency Query)	51
Gambar 15. Visualisasi Hasil Olah Data Melalui Word Frequency Query.....	51
Gambar 16. Visualisasi Hierachy Chart	52
Gambar 17. Visualisasi Sunburst Chart	53
Gambar 18. Visualisasi Project Map.....	54
Gambar 19. Alur Opsi Penggunaan Barcode Sebagai Pengganti alat Wireless Calling System	70
Gambar 20. Letak Jatinangor House Kota Bogor berdasarkan Google Maps	110
Gambar 21. Tampak Depan Bangunan Jatinangor House Kota Bogor.....	110
Gambar 22. Situasi Pengunjung Jatinangor House Kota Bogor	111
Gambar 23. Daftar Menu di Jatinangor House Kota Bogor	111
Gambar 24. Proses Pemberian Judul Project pada aplikasi NVivo 14.....	112
Gambar 25. Proses Impor Data Wawancara & Observasi	112
Gambar 26. Proses pengkodean Data Wawancara & Observasi Berdasarkan Kata Kunci.....	113
Gambar 27. Proses Word Frequency Query.....	113
Gambar 28. Data Hasil Wawancara dan Observasi Berupa File Word dan Gambar yang Dibedakan dengan Icon	114
Gambar 29. Hasil Proses Coding Data Wawancara	115
Gambar 30. Klasifikasi Informan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Posisi Informan	116
Gambar 31. Hasil Olah Data Word Frequency Query	119
Gambar 32. Hasil Visualisasi Word Cloud.....	120
Gambar 33. Hasil Visualisasi Hierarchy Chart	120
Gambar 34. Hasil Visualisasi Sunburst Chart	121
Gambar 35. Hasil Visualisasi Project Map	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	80
Lampiran 2. Data Transkrip Hasil Wawancara Pada Proses NVivo 14	96
Lampiran 3. Dokumentasi Proses Wawancara dan Observasi	110
Lampiran 4. Langkah Pengoperasian NVivo 14	112
Lampiran 5. Jenis Data yang Diimpor	114
Lampiran 6. Hasil Proses <i>Coding</i>	115
Lampiran 7. Klasifikasi Informan.....	116
Lampiran 8. Hasil Olah Data <i>Word Frequency Query</i>	117
Lampiran 9. Hasil Visulisasi	120