

**PENGEMBANGAN MEDIA PEMBELAJARAN
INTERAKTIF BERBASIS *SCENARIO*
MENGUNAKAN *ARTICULATE RISE* PADA MATERI
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN UNTUK
PELATIHAN *CUSTOMER*
SERVICE DI IODA ACADEMY**



**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI PENDIDIKAN
JURUSAN ILMU PENDIDIKAN, PSIKOLOGI DAN BIMBINGAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

**PENGEMBANGAN MEDIA PEMBELAJARAN
INTERAKTIF BERBASIS *SCENARIO*
MENGUNAKAN *ARTICULATE RISE* PADA MATERI
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN UNTUK
PELATIHAN *CUSTOMER*
SERVICE DI IODA ACADEMY**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Teknologi Pendidikan**

**OLEH
MOH.NOVAL FAROBI
NIM 1811021037**

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI PENDIDIKAN
JURUSAN ILMU PENDIDIKAN, PSIKOLOGI DAN BIMBINGAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**



Menyetujui:

Pembimbing I

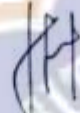
Pembimbing II

Prof. Dr. Desak Putu Parmiti, M.S.
NIP 196012311986012001

Prof. Dr. I Made Teguh, S. Pd., M. Pd.
NIP 197108152001121001

Skripsi Oleh Moh. Noval Farobi ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal Kamis.

Dewan Penguji.



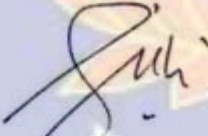
Prof. Dr. I Gde Wawan Sudatha, S.Pd., S.T., M.Pd.
NIP. 198202142008121004

(Ketua)



Dr. I Kadek Suartama, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198104142006041001

(Anggota)



Prof. Dr. Desak Putu Parmiti, M.S.
NIP. 196012311986012001

(Anggota)



Prof. Dr. Made Teguh, S. Pd., M. Pd.
NIP 197108152001121001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Pendidikan Ganesha

guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada, :
Hari : Rabu
Tanggal : 16 July 2025

Menyetujui:

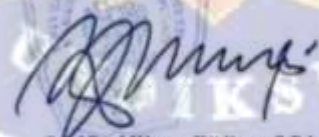
Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,


Prof. Dr. Kadek Suranata, S.Pd., M.Pd., Koms.
NIP. 198208162008121002


Dr. I Kadek Suartama, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198104142006041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan


Prof. Dr. I Wayan Widiana, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198507052010121007

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis Skenario Menggunakan *Articulate Rise* Pada Materi Penanganan Keluhan Pelanggan Untuk Pelatihan *Customer Service* di Ioda Academy" beserta seluruh isinya adalah hasil karya saya sendiri dan tidak merupakan hasil penjiplakan maupun pengutipan yang melanggar etika keilmuan. Saya bersedia menanggung segala risiko atau sanksi yang dijatuhkan apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim atas keaslian karya ini.

Singaraja, 16 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Moh. Noval Farobi

NIM 1811021047

PRAKATA

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam, penulis memanjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Berkat rahmat, bimbingan, dan karunia-Nya, sebuah perjalanan panjang dalam penyusunan karya ilmiah ini berhasil penulis rampungkan. Skripsi yang berjudul **“Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis *Branching Scenario* Menggunakan Articulate Rise Pada Materi Penanganan Keluhan Pelanggan Untuk Pelatihan *Customer Service* Di Ioda Academy”** dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Teknologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Ganesha.

Penyelesaian skripsi ini merupakan buah dari dukungan, bimbingan, dan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah menciptakan suasana akademik yang kondusif bagi pengembangan ilmu.
2. Prof. Dr. I Wayan Widian, S.Pd., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan, atas segala dukungan dan motivasi yang senantiasa diberikan.
3. Prof. Dr. I Gede Wawan Sudatha, S.Pd., S.T., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan, Psikologi, dan Bimbingan, atas arahan akademik yang bermanfaat.
4. Dr. I Kadek Suartama, S.Pd., M.Pd., selaku Koordinator Program Studi S-1 Teknologi Pendidikan, atas segala kebijakan dan dukungan yang memfasilitasi kelancaran studi.
5. Prof. Dr. Desak Putu Parmiti, M.S., selaku Pembimbing I, dan Prof. Dr. I Made Tegeh, S. Pd., M. Pd., selaku Pembimbing II. Terima kasih atas kesabaran, waktu, dorongan, serta arahan yang konstruktif dan mencerahkan, yang telah membimbing penulis dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.

6. Pimpinan, staf, dan seluruh peserta pelatihan di Ioda Academy, yang telah memberikan izin, kesempatan, dan kesediaan untuk menjadi subjek dalam penelitian ini.
7. Seluruh staf akademik dan tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan, yang telah memberikan dukungan kelancaran dalam urusan administrasi.
8. Rekan-rekan mahasiswa Teknologi Pendidikan angkatan 2018, atas persahabatan, diskusi, dan semangat kebersamaan yang tak ternilai harganya.
9. Keluarga tercinta, terutama kedua orang tua dan seluruh keluarga besar penulis, atas doa yang tiada henti, kasih sayang, serta dukungan moril dan materiil yang menjadi sumber kekuatan terbesar.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah turut serta membantu dan memberikan warna dalam perjalanan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih memiliki banyak keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan tangan terbuka demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, baik bagi pengembangan ilmu Teknologi Pendidikan maupun bagi praktik pelatihan profesional di lembaga nonformal.

Singaraja, 03 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian Pengembangan	5
1.6 Spesifikasi Produk yang Diharapkan	6
1.7 Pentingnya Pengembangan	6
1.8 Asumsi dan Keterbatasan Pengembangan	7
1.9 Definisi Istilah	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Teori Media Pembelajaran	9
2.1.1 Pengertian Media Pembelajaran	9
2.1.2 Fungsi Media dalam Pembelajaran	9
2.1.3 Kriteria Media Pembelajaran yang Baik	10
2.2 Teori <i>E-learning</i> dan Media Interaktif	11
2.2.1 Pengertian <i>E-learning</i>	11
2.2.2 Keunggulan dan Tantangan Media Interaktif	12
2.2.3 Pentingnya <i>User Experience (UX)</i>	12
2.3 Teori <i>Scenario-Based Learning / Branching Scenario</i>	13
2.3.1 Pengertian Pembelajaran Berbasis Skenario	13
2.3.2 Karakteristik Branching Scenario	13
2.3.3 Relevansi untuk Pelatihan <i>Customer service</i>	14
2.4 Articulate Storyline dan Articulate Rise	15
2.4.1 Articulate Storyline	15
2.4.2 Articulate Rise dan Perbedaannya dengan Storyline	16

2.4.3	Integrasi Teori Pembelajaran dalam Articulate Storyline	16
2.5	Teori Pengembangan Media (Model ADDIE)	17
2.5.1	Model Pengembangan ADDIE	17
2.5.2	Kelebihan dan Alasan Pemilihan	17
2.6	Teori Evaluasi Kelayakan Media	18
2.6.1	Kelayakan Menurut Ahli dan Pengguna	18
2.6.2	Aspek Penilaian.....	19
2.7	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	20
2.8	Kerangka Berfikir.....	24
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1	Model Penelitian Pengembangan.....	27
3.2	Prosedur Pengembangan.....	27
3.2.1	<i>Analysis</i> (Analisis)	28
3.2.2	<i>Design</i> (Perancangan)	28
3.2.3	<i>Development</i> (Pengembangan).....	29
3.2.4	<i>Implementation</i> (Implementasi)	30
3.2.5	<i>Evaluation</i> (Evaluasi).....	30
3.3	Uji Coba Produk.....	31
3.3.1	Desain Uji Coba	31
3.3.2	Subjek Uji Coba	33
3.3.3	Jenis Data	35
3.3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3.5	Instrumen Pengumpulan Data.....	39
3.3.6	Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Hasil Penelitian	45
4.1.1	Produk yang Dikembangkan.....	45
4.1.2	Hasil Analisis Data.....	55
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	66
4.2.1	Proses Pengembangan Media Pembelajaran.....	66
4.2.2	Pembahasan Validitas Media Pembelajaran Interaktif	68
4.3	Implikasi Penelitian.....	71
4.3.1	Implikasi Teoretis.....	71
4.3.2	Implikasi Praktis	72
BAB V PENUTUP		74

5.1	Simpulan	74
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....		77
LAMPIRAN.....		82



DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Wawancara	39
Tabel 3.2 Kisi-kisi Validasi Ahli Desain Pembelajaran.....	40
Tabel 3.3 Kisi-kisi Validasi Ahli Materi <i>Customer service</i>	40
Tabel 3.4 Kisi-kisi Validasi Ahli Evaluasi Media	41
Tabel 3.5 Kisi-kisi Instrumen Evaluasi oleh Pengguna Akhir	41
Tabel 3.6 Konversi Tingkat Pencapaian dengan Skala 5	44
Tabel 4.1 Hasil Validasi oleh Ahli Isi Materi	56
Tabel 4.2 Saran dan Rencana Tindak Lanjut dari Ahli Isi Materi	57
Tabel 4.3 Hasil Validasi oleh Ahli Desain Pembelajaran	58
Tabel 4.4 Saran dan Rencana Tindak Lanjut dari Ahli Desain Pembelajaran.....	59
Tabel 4.5 Hasil Validasi oleh Ahli Media Pembelajaran	59
Tabel 4.6 Saran dan Rencana Tindak Lanjut dari Ahli Media Pembelajaran.....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Coba Produk oleh Pengguna Akhir.....	61
Tabel 4.8 Saran dan Rencana Tindak Lanjut dari Pengguna Akhir.....	61
Tabel 4.9 Rekapitulasi Masukan dan Tindak Lanjut Revisi.....	62



DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Media Pembelajaran	48
Gambar 4.2 <i>Flowchart Branching Scenario</i>	51
Gambar 4.3 Tampilan Halaman Awal Media	52
Gambar 4.4 Tampilan Awal Skenario Interaktif.....	53
Gambar 4.5 Tampilan Umpan Balik/Konsekuensi.....	53
Gambar 4.6 Tampilan Materi L.A.S.T (Sebelum Revisi)	63
Gambar 4.7 Tampilan Materi L.A.S.T (Setelah Revisi).....	63
Gambar 4.8 Tampilan Struktur Akhir Modul (Setelah Revisi)	64
Gambar 4.9 Tampilan Modul Refleksi.....	64
Gambar 4.10 Tampilan Halaman Evaluasi (Setelah Revisi).....	65
Gambar 4.11 Tampilan Materi Teknik Tambahan.....	66



DAFTAR LAMPIRAN

Isi	Halaman
Lampiran 1 Dokumentasi Kurikulum Ioda Academy	83
Lampiran 2 Modul Pelatihan Costumer Service	84
Lampiran 3 Alur Penggunaan Media Pembelajaran	88
Lampiran 4 <i>Flowchart Scenario Branching</i>	89
Lampiran 5 Cuplikan Produk Pengembangan.....	90
Lampiran 6 Lembar Hasil Validasi Ahli Desain Pembelajaran.....	92
Lampiran 7 Lembar Hasil Validasi Ahli Materi	94
Lampiran 8 Lembar Hasil Validasi Ahli Media Pembelajaran.....	96
Lampiran 9 Hasil Uji Coba Produk oleh Pengguna Akhir (Uji Kelompok Kecil) 98	
Lampiran 10 Hasil Analisis Data	99
Lampiran 11 Riwayat Hidup	100

