

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

Oleh

Moh. Noval Farobi, NIM 1811021037

Program Studi Teknologi Pendidikan

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh dua masalah utama. Pertama, rendahnya kualitas penanganan keluhan pelanggan di industri jasa secara umum, di mana menurut penelitian oleh Guerler (2025) hanya 52% keluhan yang ditangani dengan tepat. Kedua, adanya kesenjangan spesifik di Ioda Academy antara metode pelatihan yang masih bersifat teoritis dengan kebutuhan kompetensi praktis di dunia kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan dan mengetahui kelayakan media pembelajaran interaktif berbasis *branching scenario* sebagai solusi untuk menjembatani kesenjangan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian dan pengembangan (R&D) dengan model ADDIE yang sistematis, mencakup tahapan analisis, perancangan, pengembangan, implementasi, dan evaluasi. Proses pengumpulan data dilakukan secara komprehensif melalui validasi oleh tiga orang ahli (isi materi, desain pembelajaran, dan media) serta uji coba kelompok kecil kepada lima orang pengguna akhir, dengan instrumen berupa angket penilaian skala Likert. Hasil penelitian ini adalah sebuah produk media pembelajaran interaktif fungsional yang dikembangkan menggunakan platform Articulate Rise, yang menyajikan simulasi pengambilan keputusan melalui skenario bercabang. Hasil analisis data validasi menunjukkan tingkat kelayakan yang bervariasi: ahli isi materi memberikan kualifikasi Cukup (71.43%), sementara ahli desain pembelajaran (82%) dan ahli media (76.67%) memberikan kualifikasi Baik. Namun, hasil uji coba oleh pengguna akhir menunjukkan tingkat penerimaan yang sangat positif dengan persentase kelayakan sebesar 89.82% (Baik), yang mengonfirmasi bahwa media ini relevan dan mudah digunakan dari perspektif praktisi. Berdasarkan triangulasi data dan revisi formatif yang telah dilakukan untuk menindaklanjuti masukan para ahli, disimpulkan bahwa media pembelajaran yang dikembangkan layak untuk digunakan sebagai alat bantu pelatihan yang kontekstual dan aplikatif dalam meningkatkan kesiapan staf *customer service*.

Kata Kunci: *Branching Scenario*, Pelatihan *Customer Service*, Articulate Rise, Model ADDIE.

**DEVELOPMENT OF INTERACTIVE LEARNING MEDIA BASED ON
SCENARIO USING ARTICULATE RISE FOR CUSTOMER COMPLAINT
HANDLING TRAINING AT IODA ACADEMY**

By

Moh. Noval Farobi

Student ID: 1811021037

Educational Technology Study Program

ABSTRACT

This study is motivated by two main issues. First, the generally low quality of customer complaint handling in the service industry, where according to a study by Guerler (2025), only 52% of complaints are addressed appropriately. Second, there is a specific gap at Ioda Academy between the theoretical nature of training methods and the practical competencies required in the professional field. The aim of this research is to develop and evaluate the feasibility of an interactive learning medium based on branching scenarios as a solution to bridge this gap. The research employed a Research and Development (R&D) approach using the ADDIE model, encompassing the stages of analysis, design, development, implementation, and evaluation. Data collection was conducted comprehensively through validation by three experts (subject matter, instructional design, and media), as well as a small group trial involving five end users. The instruments used included Likert scale assessment questionnaires. The outcome of this research is a functional interactive learning product developed using the Articulate Rise platform, presenting decision-making simulations through branching scenarios. The validation data analysis showed varied levels of feasibility: the subject matter expert rated it as Fair (71.43%), while the instructional design expert (82%) and media expert (76.67%) rated it as Good. However, the end-user trial results indicated a highly positive acceptance with a feasibility percentage of 89.82% (Good), confirming the media's relevance and ease of use from a practitioner's perspective. Based on data triangulation and formative revisions made in response to expert feedback, it is concluded that the developed learning media is feasible to be used as a contextual and applicable training tool to enhance the readiness of customer service staff.

Keywords: *Branching Scenario, Customer Service Training, Articulate Rise, ADDIE Model.*