

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital yang semakin kompetitif, peran *customer service* (CS) menjadi komponen yang sangat penting dalam menjaga kepuasan serta loyalitas pelanggan. Layanan yang diberikan oleh staf CS bukan hanya sekadar menjawab pertanyaan atau menyelesaikan masalah, tetapi juga membentuk citra perusahaan di mata pelanggan. Menurut Zafar et al. (2025), kualitas layanan pelanggan secara langsung memengaruhi persepsi publik terhadap perusahaan, serta berdampak besar pada kelangsungan bisnis di tengah persaingan pasar yang ketat. Dengan kata lain, pelayanan yang unggul dapat menjadi pembeda utama antara perusahaan yang bertahan dan yang tertinggal.

Lebih lanjut, penelitian oleh Putri (2025) mengungkapkan bahwa lebih dari 78% pelanggan akan berhenti menggunakan produk atau layanan suatu merek jika mereka mendapatkan pengalaman pelayanan yang buruk. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa pengalaman pelanggan bukan hanya soal produk, tetapi juga bagaimana mereka diperlakukan oleh perwakilan perusahaan. Maka dari itu, pengembangan kompetensi staf CS menjadi sangat krusial agar mereka mampu memberikan layanan yang profesional, cepat tanggap, dan empatik. Pelayanan yang tidak memadai bukan hanya berdampak pada kepuasan sesaat, tetapi juga dapat menghilangkan kepercayaan pelanggan secara permanen.

Meski peran CS sangat strategis, tantangan besar masih dihadapi, khususnya dalam hal penanganan keluhan pelanggan. Salah satu masalah utama adalah kurangnya keterampilan staf dalam merespons komplain secara efektif dan solutif.

Dalam studi yang dilakukan oleh Guerler (2025) di sektor industri pariwisata, ditemukan bahwa hanya 52% keluhan pelanggan yang ditangani dengan tepat oleh staf layanan. Persentase ini menunjukkan adanya *gap* atau kesenjangan keterampilan yang signifikan dalam kemampuan menyelesaikan masalah secara profesional. Ketidakmampuan ini tidak hanya berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat memengaruhi tingkat retensi pelanggan dalam jangka panjang (Song & Tirathanachaiyakun, 2025).

Ioda Academy, sebagai lembaga pelatihan profesional di bidang layanan pelanggan, menyadari pentingnya topik penanganan keluhan pelanggan dalam kurikulum pelatihannya. Berdasarkan hasil observasi serta wawancara internal, ditemukan bahwa metode pelatihan yang saat ini digunakan masih bersifat konvensional. Pelatihan lebih banyak mengandalkan ceramah dan teknik *role-play* standar, tanpa melibatkan media interaktif yang dapat meniru situasi nyata secara langsung. Pendekatan ini dinilai kurang efektif dalam mempersiapkan peserta untuk menghadapi dinamika keluhan pelanggan di dunia kerja yang sesungguhnya.

Lebih jauh lagi, hingga kini belum tersedia media pembelajaran yang memungkinkan peserta untuk secara aktif berlatih mengambil keputusan dalam skenario keluhan pelanggan yang bersifat kontekstual dan realistis. Ketiadaan media yang bersifat simulatif ini memperlemah proses pembelajaran, terutama dalam melatih respons adaptif, kemampuan berpikir kritis, dan empati secara *real-time*. Peserta tidak mendapatkan ruang untuk mengeksplorasi berbagai kemungkinan keputusan dan konsekuensi dalam suasana yang menyerupai dunia kerja sesungguhnya.

Untuk menjawab tantangan tersebut, dibutuhkan media pembelajaran yang mampu menyimulasikan kompleksitas penanganan keluhan pelanggan secara fleksibel, berbasis pengambilan keputusan, dan kontekstual. Menurut Hill et al. (2025), pembelajaran dengan pendekatan *branching scenario* terbukti mampu meningkatkan keterlibatan peserta hingga 63% dibanding metode pelatihan tradisional. Hal ini karena peserta didorong untuk berpikir kritis, membuat keputusan, serta memahami konsekuensi dari pilihan yang mereka ambil. Metode ini dianggap lebih sesuai dengan kebutuhan pelatihan modern yang berfokus pada pengembangan keterampilan praktis (Johnston & Gullifer, 2025).

Salah satu teknologi yang mendukung pendekatan ini adalah *Articulate Rise*, sebuah platform *e-learning* modern yang menawarkan fitur *branching scenario*, dukungan konten multimedia, serta akses yang fleksibel secara daring. Platform ini memungkinkan pengembangan modul pelatihan yang dinamis, interaktif, dan mudah diikuti oleh peserta dari berbagai latar belakang. Studi oleh Almomani et al. (2025) menunjukkan bahwa penggunaan platform seperti *Rise* dapat meningkatkan motivasi belajar hingga 58%, terutama karena kemudahan navigasi dan kenyamanan dalam penggunaannya.

Sampai saat ini, belum ada media pembelajaran khusus berbasis *branching scenario* yang dikembangkan secara spesifik untuk pelatihan penanganan keluhan pelanggan di Ioda Academy. Kekosongan ini memberikan peluang besar untuk merancang solusi baru yang benar-benar relevan dengan kebutuhan praktisi di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting sebagai upaya untuk merancang dan menguji media pembelajaran interaktif menggunakan *Articulate*

Rise, dengan pendekatan *branching* yang terstruktur dan sesuai konteks layanan pelanggan.

Perlu ditegaskan bahwa fokus dari penelitian ini bukanlah untuk mengukur efektivitas hasil belajar peserta, melainkan untuk mengembangkan dan menilai kelayakan media yang dirancang. Penilaian dilakukan berdasarkan empat aspek utama, yaitu konten, tampilan visual, interaktivitas, dan kemudahan penggunaan. Validasi akan melibatkan para ahli di bidang terkait serta calon pengguna akhir, yang menjadi sumber utama dalam mengevaluasi apakah media ini layak digunakan dalam program pelatihan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama sebagai berikut:

- a. Penanganan keluhan pelanggan merupakan kompetensi penting dalam layanan pelanggan, namun belum diajarkan secara mendalam dalam banyak program pelatihan.
- b. Metode pelatihan yang digunakan oleh Ioda Academy masih bersifat konvensional, seperti ceramah dan *role-play* standar, sehingga kurang efektif dalam menggambarkan kondisi riil di lapangan.
- c. Belum tersedia media pembelajaran interaktif yang memungkinkan peserta secara aktif terlibat dalam pengambilan keputusan dalam konteks keluhan pelanggan yang nyata dan kontekstual.
- d. Belum ada media pembelajaran berbasis *branching scenario* yang dikembangkan secara khusus untuk mendukung pelatihan penanganan keluhan pelanggan di Ioda Academy.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk memfokuskan ruang lingkup penelitian, maka kajian ini dibatasi pada permasalahan yang disebutkan pada poin c dalam identifikasi masalah, yaitu: **“Belum tersedia media pembelajaran interaktif yang memungkinkan peserta secara aktif terlibat dalam pengambilan keputusan dalam konteks keluhan pelanggan yang nyata dan kontekstual.”** Penelitian ini berfokus pada pengembangan media pembelajaran interaktif berbasis *branching scenario* yang dirancang untuk menjawab kebutuhan tersebut di lingkungan pelatihan Ioda Academy.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana proses pengembangan media pembelajaran interaktif berbasis *branching scenario* menggunakan *Articulate Rise* dalam pelatihan penanganan keluhan pelanggan di Ioda Academy?
- b. Bagaimana hasil validasi ahli dan uji coba produk oleh pengguna akhir (uji kelompok kecil) terhadap media pembelajaran yang dikembangkan?

1.5 Tujuan Penelitian Pengembangan

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengembangkan media pembelajaran interaktif berbasis *branching scenario* menggunakan *Articulate Rise* untuk pelatihan penanganan keluhan pelanggan di Ioda Academy.
- b. Mengetahui hasil validasi ahli dan uji coba terbatas oleh pengguna akhir terhadap media pembelajaran yang dikembangkan.

1.6 Spesifikasi Produk yang Diharapkan

Produk yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah media pembelajaran interaktif berbasis *branching scenario* untuk topik penanganan keluhan pelanggan.

Spesifikasi produk mencakup:

- a. **Nama Produk:** Media pembelajaran interaktif penanganan keluhan pelanggan berbasis *branching scenario* menggunakan *Articulate Rise*.
- b. **Isi Produk:**
 - Modul interaktif berbasis skenario: menghadirkan situasi keluhan pelanggan yang realistis dan memungkinkan peserta memilih respons yang beragam.
 - Konten multimedia: terdiri dari teks naratif, dan ilustrasi pendukung untuk meningkatkan keterlibatan belajar.
 - Sistem umpan balik otomatis: memberikan konsekuensi dari tiap keputusan peserta, sehingga membangun pemahaman atas dampak tindakan mereka.
- c. **Fungsi Produk:** Produk ini berfungsi sebagai alat bantu pelatihan yang menstimulasi keterampilan pengambilan keputusan, empati, dan komunikasi dalam konteks penanganan keluhan pelanggan secara profesional.

1.7 Pentingnya Pengembangan

Pengembangan media pembelajaran ini penting karena belum tersedianya media pelatihan yang mampu menyimulasikan proses penanganan keluhan pelanggan secara kontekstual dan interaktif. Pendekatan *branching scenario* dinilai lebih efektif dalam membangun keterampilan praktis, karena menempatkan peserta

sebagai pengambil keputusan aktif dalam situasi yang menyerupai dunia kerja. Produk ini diharapkan dapat mendukung pembelajaran yang lebih bermakna dan aplikatif di Ioda Academy, serta menjadi referensi bagi lembaga pelatihan nonformal lainnya.

1.8 Asumsi dan Keterbatasan Pengembangan

a. Asumsi:

1. Peserta pelatihan di Ioda Academy memerlukan media pembelajaran yang bersifat interaktif dan kontekstual dalam memahami penanganan keluhan pelanggan.
2. Pendekatan *branching scenario* dapat meningkatkan keterlibatan dan kualitas pengambilan keputusan peserta dalam proses belajar.
3. *Articulate Rise* merupakan platform yang sesuai untuk mengembangkan media pembelajaran yang fleksibel, menarik, dan mudah digunakan.

b. Keterbatasan:

1. Produk yang dikembangkan hanya diuji pada lingkup terbatas di Ioda Academy, sehingga belum dapat digeneralisasikan ke lembaga pelatihan lain.
2. Penelitian ini hanya mencakup tahap validasi ahli dan uji coba kelompok kecil, belum mencakup pengujian efektivitas jangka panjang terhadap peningkatan kompetensi peserta.

1.9 Definisi Istilah

- a. **Penanganan keluhan pelanggan:** Proses merespons dan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cara yang efektif, cepat, dan memuaskan, guna menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggan.
- b. **Branching scenario:** Pendekatan pembelajaran berbasis skenario bercabang, di mana peserta menghadapi pilihan-pilihan yang mengarah pada berbagai konsekuensi, menyerupai pengambilan keputusan di situasi nyata.
- c. **Articulate Rise:** Platform *e-learning* berbasis web yang memungkinkan pembuatan konten pelatihan yang interaktif dan mudah diakses, termasuk fitur untuk menyusun skenario bercabang.
- d. **Media pembelajaran interaktif:** Alat bantu belajar yang dirancang untuk mendorong partisipasi aktif peserta dalam proses pembelajaran melalui simulasi, interaksi, dan eksplorasi skenario.
- e. **Ioda Academy:** Lembaga pelatihan nonformal yang berfokus pada pengembangan keterampilan profesional di bidang layanan pelanggan, pendidikan, dan teknologi pembelajaran.