

MULTIMEDIA INTERAKTIF PELATIHAN *SERVICE EXCELLENT* MENGGUNAKAN PENDEKATAN *STORY BASED LEARNING*

Rangga Sanjaya

Universitas BSI Bandung, rangga.rsj@bsi.ac.id

ABSTRACT

Development of interactive multimedia story-based learning approach, aiming to provide alternative training to convey the material through short stories and case studies in accordance with the topic of discussion. The purpose of this study was to determine the effect of the use of interactive multimedia training service excellence through a story-based approach to learning. The method used to determine the results of research by pre-test and post-test on two groups of customer service staff are selected at random. Both groups, learn to use two learning approach, which uses interactive multimedia and text-book module (conventional). Interactive multimedia application development service excellent material covers divided into five modules consisting of reability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness. Group learning using interactive multimedia has the level of advancement of learning outcomes is higher by 19% compared with conventional learning groups of 8%. The experimental group showed high levels of satisfaction towards the use of interactive multimedia.

Keywords: *Multimedia Interactive, Service Excellent, Story Based Learning*

ABSTRAKSI

Pengembangan multimedia interaktif menggunakan pendekatan *story based learning*, bertujuan untuk memberikan alternatif pelatihan dengan menyampaikan materi melalui cerita pendek dan studi kasus sesuai dengan topik pembahasan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan multimedia interaktif dalam pelatihan *service excellent* melalui pendekatan *story based learning*. Metode yang digunakan untuk mengetahui hasil penelitian dengan melakukan *pre-test* dan *post-test* terhadap dua kelompok staf *customer service* yang dipilih secara acak. Kedua kelompok, belajar menggunakan dua pendekatan pembelajaran, yaitu menggunakan multimedia interaktif dan modul *text-book* (konvensional). Pengembangan aplikasi multimedia interaktif mencakup materi *service excellent* dibagi kedalam lima modul yang terdiri dari *reability, assurance, tangible, emphaty, dan responsiveness*. Kelompok belajar yang menggunakan multimedia interaktif memiliki tingkat kemajuan hasil belajar lebih tinggi sebesar 19% dibandingkan dengan kelompok belajar konvensional sebesar 8%. Kelompok eksperimen menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap penggunaan multimedia interaktif.

Kata Kunci: Multimedia Interaktif, Pelayanan Prima, Pembelajaran Berbasis Cerita

PENDAHULUAN

Pelatihan *service excellent* diperlukan agar bagian pelayanan pelanggan (*customer service*) dapat menciptakan kepuasan dan membangun kesetiaan pelanggan, sehingga membangun *brand image* perusahaan yang baik. Proses pelatihan yang banyak dipraktikan saat ini masih menggunakan metode ceramah dan berfokus pada pemahaman materi. Instruktur menjadi

pusat perhatian dalam penyampaian materi. Disamping itu, untuk memperdalam materi yang disampaikan, seringkali peserta pelatihan diberikan modul dalam bentuk *text-book* untuk dapat dipelajari kembali secara mandiri. Metode seperti ini memiliki efektivitas yang rendah dikarenakan motivasi dan perhatian peserta cenderung menurun. Dalam pelatihan *service excellent*, diperlukan

penggambaran kasus nyata untuk mengasah kemampuan analisis dan kepekaan terhadap permasalahan, serta virtual *learning* yang dapat membantu peserta pelatihan untuk dapat belajar mandiri.

Teknologi informasi pada saat ini memiliki peran penting dalam setiap aspek kehidupan, salah satunya dalam bidang pendidikan. Multimedia interaktif merupakan satu bentuk teknologi informasi yang digunakan dalam optimasi kegiatan belajar mengajar. Multimedia interaktif dapat dimanfaatkan dalam menyampaikan materi sistem informasi akuntansi (Utami & Nugroho, 2013), akuntansi dasar (Nugrabeni, 2007), dan matakuliah gambar listrik (Eliza, 2013) yang mempunyai dampak positif diantaranya proses pembelajaran dapat lebih menarik, membantu pemahaman materi, dan meningkatkan motivasi belajar siswa. Bahkan pemanfaatan multimedia interaktif merupakan pendekatan yang efektif untuk proses pembelajaran usia lanjut (Im & Park, 2014).

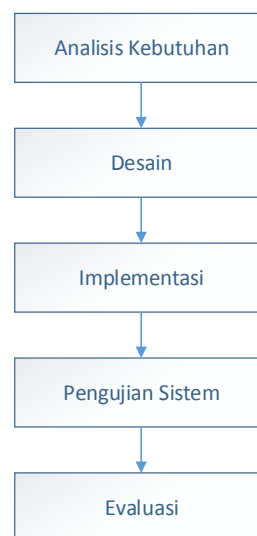
Dalam upaya meningkatkan kualitas kegiatan belajar mengajar, berbagai model pembelajaran terus dikembangkan. Salah satu model pembelajaran yang dapat dijadikan alternatif adalah *story based learning*. *Story based learning* menggunakan citra visual dan audio untuk menyampaikan materi dalam bentuk cerita dan studi kasus, serta bersifat interaktif. Penggunaan model *story based learning* dapat meningkatkan pemahaman dan hasil belajar siswa (McQuiggan, Rowe, Lee, & Lester, 2008).

Sehubungan dengan permasalahan di atas, diusulkan pengembangan multimedia interaktif sebagai alat bantu dalam penyampaian materi dengan menggunakan pendekatan *story based learning*. Dengan menggunakan multimedia interaktif, peserta pelatihan dapat belajar melalui ilustrasi kasus, serta dapat dipelajari secara mandiri dengan konsep *eLearning*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memiliki tujuan untuk pengembangan multimedia interaktif menggunakan pendekatan *story based learning* untuk pelatihan *customer service*

excellent, serta melakukan evaluasi kepuasan pengguna yang dinilai dari aspek penyampaian materi dan daya tarik aplikasi. Rancangan penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1

Metode Penelitian Multimedia Interaktif

1. Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini, dilakukan analisis terhadap sumber materi dan standar kompetensi yang diperoleh dari hasil studi pustaka, serta analisis karakteristik target pengguna.

2. Desain

Pada tahap ini, data-data yang diperoleh berdasarkan hasil analisis kebutuhan, dituangkan kedalam diagram hierarki aplikasi dan *storyboard*. Diagram hierarki digunakan untuk merancang struktur aplikasi akan dibangun. *Storyboard* berfungsi sebagai *blueprint* dari aplikasi yang akan dikembangkan, yang memuat isi materi, cara penyampaian, desain *user interface*, dan konten multimedia yang terlibat didalamnya.

3. Implementasi

Pada tahap ini, rancangan sistem diimplementasikan menjadi aplikasi multimedia interaktif dengan menggunakan Adobe Flash. Konten-konten pendukung dibuat dengan bantuan Adobe Illustrator, Adobe Photosop, dan Adobe Audition. Target dari aplikasi yang dihasilkan adalah dapat dijalankan di

berbagai media seperti android, *desktop*, dan *web*.

4. Pengujian Sistem

Tahap terakhir dalam proses pengembangan aplikasi pada penelitian ini, dilakukan pengujian dengan menggunakan *blackbox testing* untuk mengetahui kesalahan fungsi pada setiap unit aplikasi.

5. Evaluasi

Aplikasi diujicobakan kepada pengguna untuk mengetahui tingkat kepuasan dari fungsi aplikasi yang sudah dibangun. Evaluasi dilakukan kepada dua kelompok *customer service* yang dipilih secara acak. Pada tahap awal, dilakukan *pre-test* untuk mengukur pengetahuan awal masing-masing individu terhadap materi *service excellent*, serta menjaga agar kedua kelompok belajar memiliki tingkat kemampuan yang sama. Kedua kelompok belajar, diberikan pelatihan *service excellent* dengan menggunakan dua pendekatan pembelajaran yang berbeda, yaitu menggunakan multimedia interaktif

dan modul *text-book* (konvensional). Pada sesi akhir pelatihan, dilakukan *post-test* dan kuisisioner untuk mengetahui perkembangan yang diperoleh kedua kelompok belajar dan tingkat kepuasan peserta.

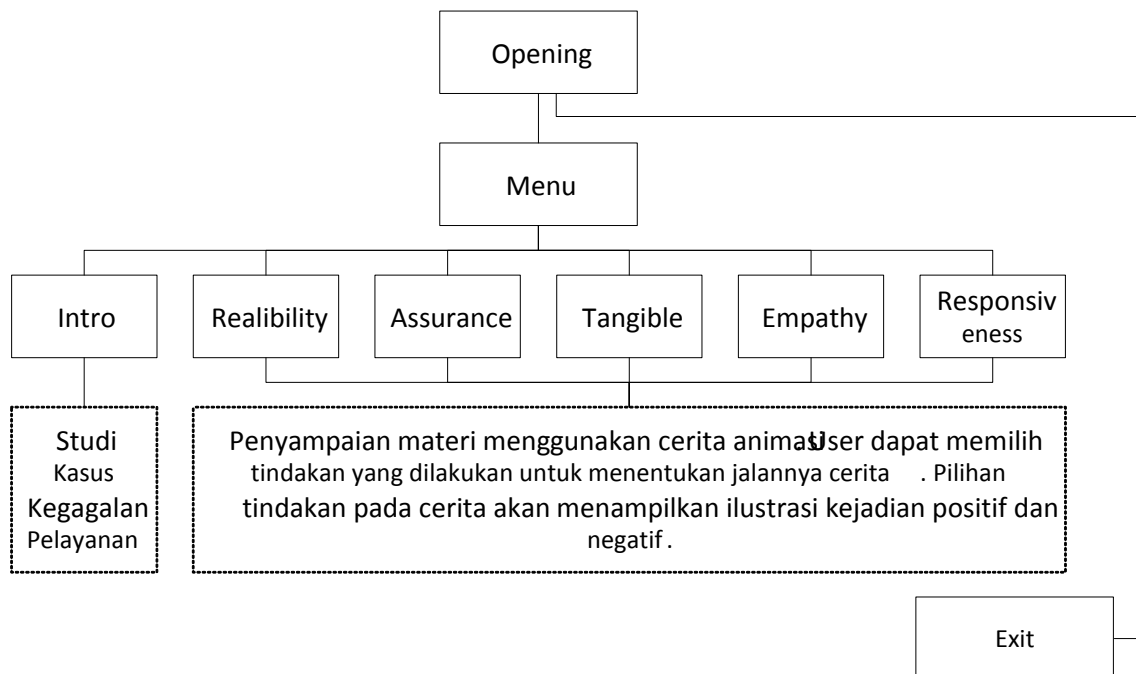
PEMBAHASAN

1. Pengumpulan Data Awal

Agar materi yang disajikan lebih terfokus pada satu bidang usaha, pada penelitian ini responden yang dipilih adalah staf *customer service* pada bidang pendidikan. Berdasarkan hasil studi pustaka, materi *service excellent* yang akan disajikan pada aplikasi yang akan dibangun berdasarkan pada lima elemen *quality service* yaitu *realibility*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* (Parasuraman, Zeithamil, & Berry, 1988).

2. Rancangan Aplikasi

Untuk memudahkan proses perancangan, pada tahap pertama dilakukan perancangan diagram hierarki aplikasi. Secara garis besar, struktur aplikasi yang akan dibangun dapat dilihat pada Gambar 2.

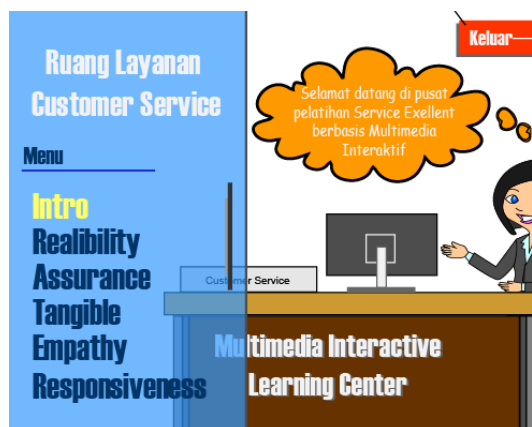


Gambar 2
Diagram Hierarki Multimedia Interaktif Service Excellent

Rancangan diagram hierarki pada Gambar 2, selanjutnya diterjemahkan kedalam bentuk *storyboard*. Perancangan *storyboard* dilakukan pada setiap modul pembelajaran. Secara garis besar, dalam setiap *scene* materi pembelajaran berlatar cerita di ruang *front office* pada sebuah perusahaan, dengan objek karakter staf *customer service* dan pengunjung. Setiap *scene* terdapat animasi cerita untuk studi kasus masing-masing materi yang diakhiri oleh pilihan tindakan yang akan diambil oleh staf *customer service*. Setiap pilihan akan menampilkan ilustrasi dari dampak pilihan tersebut, baik itu positif ataupun negatif. Pada akhir cerita, akan disampaikan kesimpulan yang memuat materi dasar dari masing-masing dengan menggunakan karakter seorang instruktur dengan latar ruangan kelas.

3. Implementasi dan Pengujian

Pada tahap ini dilakukan pengembangan aplikasi berdasarkan rancangan aplikasi yang sudah dibuat pada diagram hierarki dan *storyboard*. Rancangan aplikasi diimplementasikan dengan menggunakan *software* Adobe Flash. Aplikasi yang dihasilkan dapat dijalankan pada *platform* android dengan dukungan Adobe Air, serta *desktop pc* atau *browser* dengan dukungan *Flash Player*.



Gambar 3
Tampilan Menu Utama



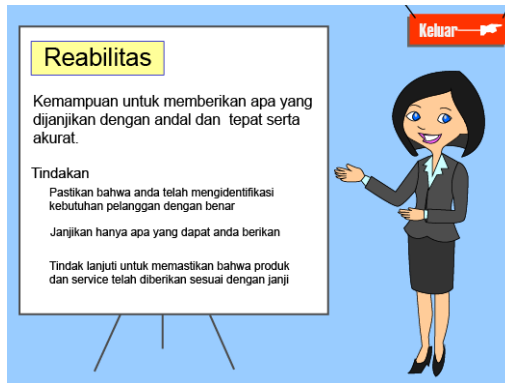
Gambar 4
Tampilan Intro



Gambar 5
Tampilan Studi Kasus



Gambar 6
Tampilan Pilihan Tindakan

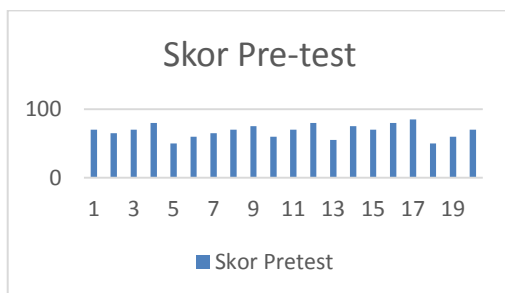


Gambar 7
Tampilan Kesimpulan Materi

Pada tahap akhir produksi, dilakukan pengujian pada setiap unit aplikasi. Pengujian dilakukan pada setiap tombol untuk menguji apakah sudah sesuai dengan fungsinya, serta apakah objek-objek animasi sudah muncul dan berhenti sesuai dengan perencanaan pada *storyboard*. Berdasarkan hasil uji coba pada setiap *scene*, diperoleh bahwa semua fungsi objek sudah sesuai dengan rancangan *storyboard*.

4. Evaluasi

Evaluasi dilakukan kepada staf *customer service* sebanyak 20 orang yang berasal dari staf *customer service* perusahaan. Pada tahap awal, dilakukan *pre-test* untuk mengukur pengetahuan awal masing-masing individu terhadap materi *service excellent*, yang diberikan pertanyaan sebanyak 20 soal dengan komposisi 15 soal materi dan 5 soal studi kasus. Hasil dari uji kemampuan pertama dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9
Hasil Pre-test

Setelah diperoleh hasil *pre-test*, kemudian peserta dibagi kedalam 2 kelompok belajar

dengan komposisi seperti yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1
Komposisi Kelompok Belajar

Kelompok	Min	Max	Rata-rata
A	50	80	67,5
B	50	85	68,5

Kedua kelompok belajar, diberikan pelatihan *service excellent* dengan menggunakan dua pendekatan pembelajaran yang berbeda, yaitu kelompok A menggunakan multimedia interaktif, sedangkan kelompok B menggunakan modul *text-book* (konvensional). Pada sesi akhir pelatihan, dilakukan *post-test* untuk mengetahui perkembangan yang diperoleh kedua kelompok belajar dengan hasil yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2
Hasil Post-test

Kelompok	Min	Max	Rata-rata
A	60	90	79
B	60	90	73

Tabel 3
Tingkat Kemajuan

Kelompok	Min	Max	Rata-rata
A	-14%	45%	19%
B	-7%	40%	8%

Dari hasil *post-test* pada Tabel 2, kedua kelompok tidak memiliki perbedaan nilai rata-rata yang tinggi, walaupun dapat dilihat bahwa kelompok A memiliki nilai rata-rata lebih tinggi dengan skor 79 dibandingkan dengan nilai rata-rata kelompok B dengan skor 73. Akan tetapi, jika dilihat prosentase kemajuan hasil belajar setiap individu pada Tabel 3, terdapat perbedaan yang signifikan. Kelompok A memiliki tingkat kemajuan lebih tinggi sebesar 19% dibandingkan kelompok B sebesar 8%.

Dilihat dari hasil evaluasi yang sudah dilakukan, menggambarkan bahwa kemampuan kedua kelompok belajar berimbang pada saat dilakukan *pre-test* dan *post-test*. Akan tetapi, kelompok belajar dengan menggunakan aplikasi

multimedia interaktif yang dikembangkan memiliki tingkat kemajuan belajar lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok belajar dengan menggunakan modul *text-book*.

Pada tahap akhir, seluruh peserta diberikan kuisioner untuk melihat tingkat kepuasan penggunaan aplikasi dilihat dari sudut pandang fungsi dan penyampaian materi, dengan hasil yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4
Tingkat Kepuasan Pengguna

Item	Bad	Avg	Good
Menghibur	0	4	16
Mudah Dipahami	0	1	19
Bermanfaat	0	0	20
Inovasi Baru	2	8	10
Direkomendasikan	0	8	12
Huruf dan Teks	3	9	8
Kecepatan Instruksi	3	8	9
Atraktif	1	7	12
Penggunaan Multimedia	1	12	7
Navigasi	0	0	20
Menarik	0	0	20

Dilihat dari tingkat kepuasan pengguna, secara garis besar aplikasi multimedia interaktif yang dikembangkan menarik minat pengguna serta dapat membantu dalam penyampaian materi. Akan tetapi, perlu adanya peningkatan pada beberapa aspek seperti ukuran, jenis huruf, dan kepadatan teks, kecepatan penyampaian materi, dan penggunaan objek multimedia khususnya kualitas suara.

PENUTUP

Berdasarkan eksperimen terhadap dua kelompok belajar, diperoleh peningkatan hasil belajar pada kelompok peserta yang menggunakan multimedia interaktif lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok belajar konvensional. Multimedia interaktif berbasis *story based learning* dapat digunakan sebagai media bantu dalam pelatihan *service excellent*, khususnya sebagai media untuk belajar secara mandiri.

Penyampaian materi menggunakan visualisasi kasus melalui cerita animasi,

membantu pemahaman peserta terhadap inti dari materi yang disampaikan. Peran peserta untuk memilih tindakan dalam kasus yang sedang terjadi, memberikan gambaran dampak pada tindakan yang diambil. Secara tidak langsung, peserta diarahkan untuk memperoleh pengalaman nyata terhadap kasus-kasus yang akan terjadi dilapangan. Dengan menggunakan multimedia interaktif berbasis *story based learning*, meningkatkan efektifitas pembelajaran secara mandiri. Maka dari itu, konsep *eLearning* dapat diimplementasikan pada pelatihan *service excellent*.

Dalam penelitian ini, materi pelatihan *service excellent* berfokus pada lima elemen *quality service*. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dimasukkan materi perilaku *customer* untuk memberikan variasi cerita dan simulasi yang lebih nyata saat berhadapan dengan berbagai tipe perilaku *customer*.

Dalam melakukan evaluasi hasil uji coba aplikasi yang dikembangkan, dapat menggunakan metode statistik dan kuisioner lain untuk meningkatkan akurasi dan gambaran nyata terhadap dampak dari penggunaan aplikasi.

Metode penyampaian materi dapat dikembangkan dengan masukkan unsur *game* dengan *scoring*, untuk meningkatkan daya tarik aplikasi.

REFERENSI

- Adri, M. (2015, November 30). *Pemanfaatan Internet sebagai Sumber Pembelajaran*. Retrieved from UMM Directory: [http://directory.umm.ac.id/tik/Pemanfaatan Internet sebagai Sumber Pembelajaran.pdf](http://directory.umm.ac.id/tik/Pemanfaatan%20Internet%20sebagai%20Sumber%20Pembelajaran.pdf)
- Centre For Good Governance. (2016, Februari 29). *Handbook on Service Excellence*. Retrieved from UNPAN: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CGG/UNPAN026214.pdf>
- Eliza, F. (2013). Pengembangan Bahan Ajar Berbasis Multimedia Interaktif Mata Kuliah Gambar Listrik Yang Menggunakan

- Autocad Pada Program Studi Pendidikan Teknik Elektro FT UNP. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan Vol.6 No.2*, 63-89.
- Gobel, S., Rodrigues, A. d., Mehm, F., & Steinmetz, R. (2009). Narrative game-based learning objects for story-based digital educational games. *Narrative*, 16.
- Hakkaladaddi, C. P. (2016, Februari 16). *Vivifying Instruction through Story-based Learning*. Retrieved from TATA Interactive System: <http://www.tatainteractive.com/pdf/StoBLs.pdf>
- Im, C., & Park, M. (2014). Development and Evaluation of a Computerized Multimedia Approach to Educate Older Adults about Safe Medication. *Asian Nursing Research* 8, 193-200.
- McQuiggan, S. W., Rowe, J. P., Lee, S., & Lester, J. C. (2008). Story-based Learning: The Impact of Narrative on Learning Experiences and Outcomes. *Intelligent Tutoring Systems*, 530-539.
- Nugrabeni, B. I. (2007). Pengembangan Multimedia Interaktif Pembelajaran Mata Kuliah Akuntansi Dasar 1. *Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Nomor 1*, 1-19.
- Parasuraman, A., Zeithamil, V. A., & Berry, L. L. (1988). A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing No.1 Vol.64*, 12-40.
- Utami, S. S., & Nugroho, W. (2013). Pemanfaatan Bahan Ajar Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Multimedia Interaktif. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*, (pp. G34 - G39). Yogyakarta.