

**PENGEMBANGAN MODUL ELEKTRONIK UNTUK PELATIHAN  
SERVICE EXCELLENT DI GAPURA LEARNING CENTER**



Oleh:

**Ika Isra Daryanti**

**1215163665**

**Teknologi Pendidikan**

**SKRIPSI**

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam  
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan**

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2023**

# LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengembangan Modul Elektronik Untuk Pelatihan  
*Service Excellent* di Gapura Learning Center  
Nama Mahasiswa : Ika Isra Daryanti  
NIM : 1215163665  
Program Studi : Teknologi Pendidikan  
Tanggal Ujian : 10 Agustus 2023

Pembimbing I

Prof. Dr. Robinson Situmorang, M.Pd  
NIP. 195710161983031002

Pembimbing II

Diana Arjani, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198401232019032009

### Panitia Ujian Skripsi

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Prof Dr. Fahrurrozi, M.Pd (Penanggung Jawab)*		
Dr. Wirda Hanim, M.Psi (Wakil Penanggung Jawab)**		
Kunto Imbar Nursetyo, S.Pd, M.Pd (Ketua Penguji)***		21.8.23
Dra. Suprayekti, M.Pd (Penguji I)****		18/8 - 2023
Mulyadi, M.Pd (Penguji II)*****		18.8.2023

### Catatan:

- \* Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan
- \*\* Wakil Dekan I
- \*\*\* Ketua Penguji
- \*\*\*\* Penguji I
- \*\*\*\*\* Penguji II

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Ika Isra Daryanti  
Nomor Registrasi : 1215163665  
Program Studi : Teknologi Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **Pengembangan Modul Elektronik untuk Pelatihan *Service Excellent* di Gapura Learning Center** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Januari 2020 sampai dengan 2023.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 30 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Ika Isra Daryanti



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.uni.ac.id](http://lib.uni.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ika Isra Daryanti  
NIM : 1215163665  
Fakultas/Prodi : FIP / Teknologi Pendidikan  
Alamat email : ikaisra98@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi  Tesis  Disertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengembangan Modul Elektronik untuk Pelatihan Service  
Excellent di Gopura Learning Center

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 07 September 2023

Penulis

( IKA ISRA DARYANTI )  
nama dan tanda tangan

## ABSTRAK

**Ika Isra Daryanti.** Pengembangan Modul Elektronik untuk Pelatihan *Service Excellent* di Gapura Learning Center. Skripsi. Jakarta: Program Studi Teknologi Pendidikan. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Jakarta 2023.

Penelitian pengembangan ini bertujuan untuk menciptakan suatu produk yaitu sumber belajar berupa modul elektronik. Modul elektronik ini digunakan sebagai variasi sumber belajar untuk pelatihan *service excellent* di Gapura Learning Center. Pengembangan modul elektronik ini dilaksanakan dengan menerapkan model pengembangan Rowntree dengan mengadopsi model Jolliffe, dkk. Model pengembangan Rowntree terdiri dari 3 tahap utama yaitu (1) Tahap Perencanaan, (2) Tahap Persiapan Penulisan, (3) Tahap Penulisan dan Penyuntingan. Adapun penyesuaian dalam model Rowntree yaitu mengadopsi 4 langkah-langkah model Jolliffe, dkk pada tahap penulisan dan penyuntingan. Teknik evaluasi yang digunakan dalam pengembangan ini adalah evaluasi formatif, yang mana penilaiannya dilakukan dengan uji coba ahli materi, ahli media dan uji coba pengguna. Hasil dari uji ahli materi mendapatkan nilai rata-rata 3,17, dengan kategori baik. Uji coba ahli media mendapatkan nilai rata-rata 3,49, dengan kategori sangat baik. Uji coba *face-to-face tryouts* oleh pengguna mendapatkan nilai rata-rata 3,13, dengan kategori baik. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan Modul Elektronik ini dinyatakan memiliki kualitas yang baik.

Kata kunci : Pengembangan, Modul Elektronik, Pelatihan Service Excellent, Pelatihan Pelayanan Prima, Gapura Learning Center, Teknologi Pendidikan UNJ

## **ABSTRACT**

**Ika Isra Daryanti.** *Development of Electronic Module for Service Excellent Training at Gapura Learning Center. Thesis. Jakarta: Educational Technology Study Program. Faculty of Education. State University of Jakarta 2023.*

*This development research aims to create a product, namely learning resources in the form of electronic modules. This electronic module is used as a variety of learning resources for service excellent training at Gapura Learning Center. The development of this electronic module was carried out by applying the Rowntree development model by adopting the Jolliffe, et al. model. The Rowntree development model consists of 3 main stages, namely (1) Planning Stage, (2) Writing Preparation Stage, (3) Writing and Editing Stage. The adjustment in the Rowntree model is to adopt the 4 steps of the Jolliffe, et al model at the writing and editing stage. The evaluation technique used in this development is formative evaluation, where the assessment is carried out by testing material experts, media experts and user trials. The results of the material expert test received an average score of 3.17, with a good category. The media expert test received an average score of 3.49, with a very good category. Face-to-face tryouts by users get an average score of 3.13, with a good category. Based on these results, it can be said that overall this Electronic Module is declared to have good quality.*

*Keywords: Development, Electronic Modules, Service Excellent Training, Training Service Excellent Training, Gapura Learning Center, UNJ Educational Technology*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengembangan Modul Elektronik untuk Pelatihan *Service Excellent* di Gapura Learning Center” dapat terselesaikan. Keberhasilan dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari adanya kerja sama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya diberikan kepada yang terhormat:

1. Ibu Dekan, Bapak Wakil Dekan I, Ibu/Bapak dosen, dan staff Program Studi Teknologi Pendidikan yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam memperlancar pengambilan data selama proses penelitian.
2. Bapak Prof. Dr. Robinson Situmorang, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I, Ibu Santi Maudiarti, SE, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing sampai seminar proposal, dan Ibu Diana Ariani, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan motivasi untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu yang selalu disediakan untuk peneliti.
3. Bapak Kunto Imbar Nursetyo, S. Pd, M. Pd selaku Ketua Penguji Sidang Skripsi, Ibu Dra. Suprayekti, M.Pd. selaku Penguji I Sidang Skripsi, dan Bapak Mulyadi, M.Pd. selaku Penguji II Sidang Skripsi yang telah memberikan saran dan masukan terhadap skripsi ini.

4. Ibu Lestari Mustika dan Bapak Zain Habibie selaku pihak dari Gapura Learning Center yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam pengambilan data selama proses penelitian. Serta, peserta pelatihan *service excellent* yang telah bersedia menjadi responden penelitian skripsi ini.
5. Ibu, Bapak, dan Adik tercinta yang telah memberikan dukungan, motivasi dan do'a yang tidak pernah terputus.
6. Rifky Rivaldo, sebagai teman belajar, teman kerja dan inshaAllah teman hidup yang terus menemani dan memberikan dukungan yang luar biasa dalam proses penelitian ini.
7. Seluruh mahasiswa Teknologi Pendidikan 2016 yang telah memberikan pengalaman baik yang tidak dapat dilupakan semasa kuliah serta dukungan dan motivasi dalam proses penelitian ini.

Akhirnya, segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan oleh semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT. Semoga skripsi ini menjadi bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 30 Juli 2023

Ika Isra Daryanti



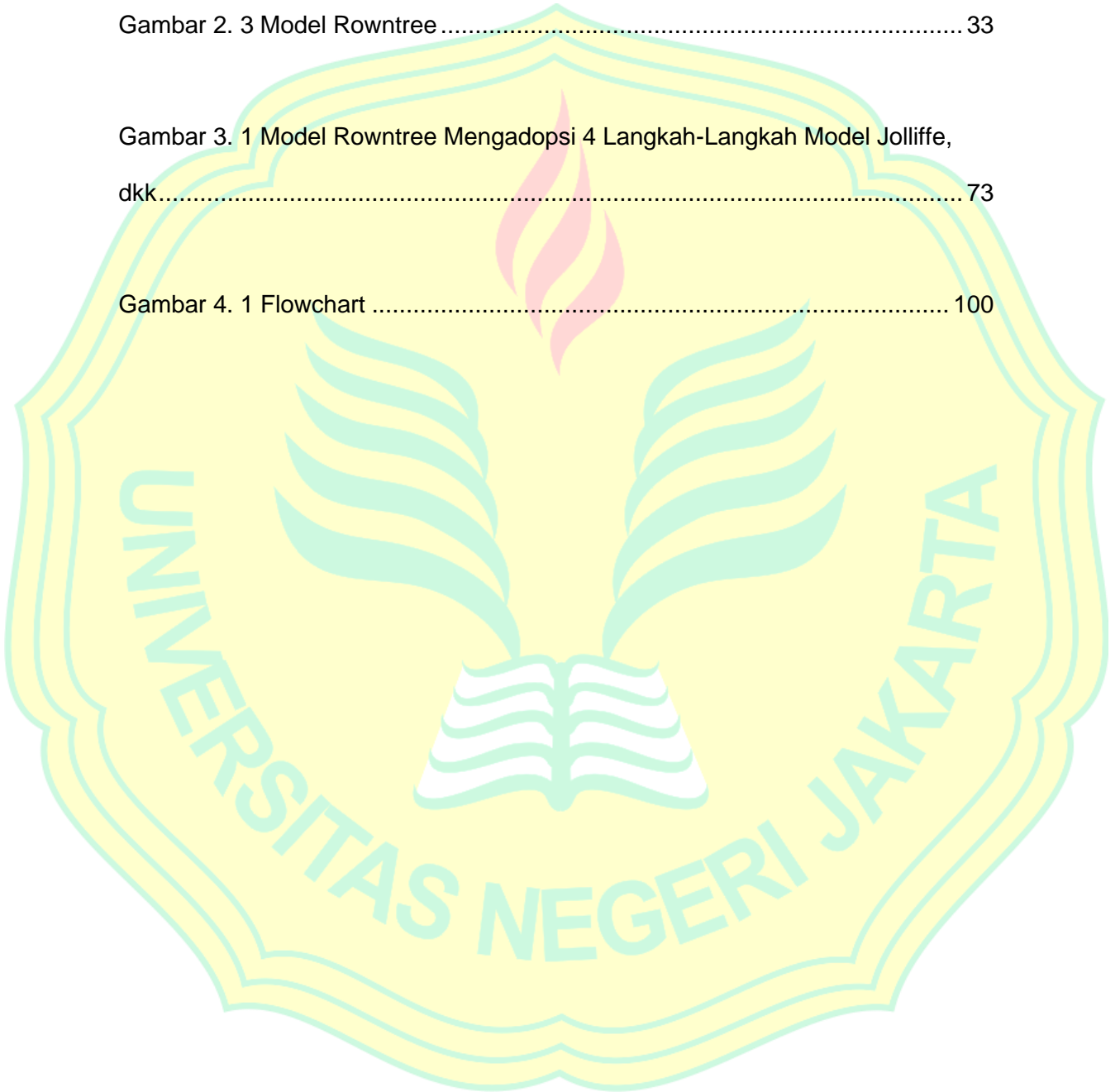
## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Ruang Lingkup .....	10
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Pengembangan .....	11
F. Manfaat Pengembangan .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
A. Kajian Pengembangan Pembelajaran .....	13
1. Pengertian Pengembangan Pembelajaran.....	13
2. Klasifikasi Model Desain Sistem Pembelajaran.....	15
3. Model – Model Pengembangan Produk .....	24
B. Kajian Modul Elektronik .....	34
1. Pengertian Modul.....	34
2. Tujuan Penggunaan Modul dalam Kegiatan Pembelajaran.....	37
3. Jenis-jenis Modul .....	38
4. Karakteristik Modul .....	40
5. Komponen-komponen Modul .....	44
6. Pengertian Modul Elektronik .....	46
7. Kelebihan dan Kekurangan Modul Elektronik.....	48
C. Kajian Pelatihan Excellent Service.....	52
1. Pengertian Pelatihan.....	52
2. Tujuan dan Manfaat Pelatihan .....	55

3. Pembelajaran <i>Service Excellent</i> .....	56
4. Konsep <i>Service Excellent</i> .....	59
5. Tujuan dan Manfaat <i>Service Excellent</i> (Pelayanan Prima).....	61
D. Kajian Gapura Learning Center .....	62
1. Profil Gapura Learning Center .....	62
2. Sejarah Perjalanan Gapura Learning Center .....	64
3. Visi dan Misi Gapura Learning Center .....	65
4. Fasilitas Pendidikan dan Pelatihan di Gapura Learning Center.....	67
E. Penelitian yang Relevan .....	68
F. Rancangan Model Konseptual Produk .....	70
<b>BAB III PROSEDUR PENGEMBANGAN .....</b>	<b>72</b>
A. Tujuan Khusus Pengembangan.....	72
B. Prosedur Pengembangan .....	73
1. Tahap Perencanaan .....	74
2. Tahap Persiapan Penulisan .....	78
3. Tahap Penulisan dan Penyuntingan .....	81
<b>BAB IV HASIL PENGEMBANGAN .....</b>	<b>89</b>
A. Nama Produk .....	89
B. Deskripsi Hasil Pengembangan.....	90
1. Tahap Perencanaan .....	90
2. Tahap Persiapan Penulisan.....	95
3. Tahap Penulisan dan Penyuntingan .....	99
C. Prosedur Pemanfaatan Produk .....	108
1. Pemanfaatan Belajar Mandiri.....	109
2. Pemanfaatan di Dalam Kelas.....	110
D. Keterbatasan Pengembangan.....	111
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>113</b>
A. Kesimpulan .....	113
B. Saran.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>117</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>192</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model ADDIE .....	28
Gambar 2. 2 Model Hannafin and Peck .....	29
Gambar 2. 3 Model Rowntree .....	33
Gambar 3. 1 Model Rowntree Mengadopsi 4 Langkah-Langkah Model Jolliffe, dkk.....	73
Gambar 4. 1 Flowchart .....	100



## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Garis Besar Isi Materi.....	93
Tabel 4. 2 Hasil Evaluasi Ahli Materi.....	103
Tabel 4. 3 Saran dari Ahli Materi.....	103
Tabel 4. 4 Hasil Evaluasi Ahli Media.....	104
Tabel 4. 5 Saran dari Ahli Media dan Perbaikan.....	105
Tabel 4. 6 Hasil Evaluasi Face-to-face Tryouts.....	107
Tabel 4. 7 Nilai Rata-Rata Keseluruhan dari Pengguna.....	107
Tabel 4. 8 Saran dari Pengguna.....	108



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Silabus Diklat Service Gapura Learning Center.....	121
Lampiran 2 Garis Besar Isi Materi Modul Elektronik.....	140
Lampiran 3 Desain Graphic User Interface (GUI) Modul Elektronik.....	142
Lampiran 4 Storyboard Modul Elektronik .....	143
Lampiran 5 Storyboard Animasi Materi Konsep Dasar Pelayanan Prima .....	148
Lampiran 6 Kisi-Kisi Instrumen Evaluasi Formatif .....	157
Lampiran 7 Instrumen Evaluasi Formatif Ahli Materi .....	160
Lampiran 8 Hasil Evaluasi Formatif Ahli Materi .....	166
Lampiran 9 Instrumen Evaluasi Formatif Ahli Media .....	169
Lampiran 10 Instrumen Evaluasi Formatif Pengguna.....	174
Lampiran 11 Hasil Evaluasi Formatif Pengguna.....	182
Lampiran 12 Timeline Pengembangan Produk Modul Elektronik .....	188
Lampiran 13 Dokumentasi .....	190