

**PENGEMBANGAN VIDEO PEMBELAJARAN “PELAYANAN PRIMA”
UNTUK PESERTA DIKLAT SERTIFIKASI PENGEMUDI ANGKUTAN
UMUM DI UPT BPSDM PERHUBUNGAN MATRA DARAT**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Oleh:

Farah Fadhilah

1101620071

SKRIPSI

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

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI PENDIDIKAN

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.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 : Farah Fadhillah
NIM : 1101620071
Fakultas/Prodi : Ilmu Pendidikan / Teknologi Pendidikan
Alamat email : farahfdlh@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 Video Pembelajaran Pelayan Prima untuk Peserta Diklat
Sertifikasi Pengemudi Angkutan Umum di UPT BPSDM Perhubungan
Matra Darat

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, 9 Agustus 2019

Penulis

(Farah Fadhillah)
nama dan tanda tangan

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA
UJIAN SKRIPSI**

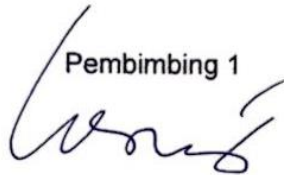
Judul Skripsi : Pengembangan Video Pembelajaran "Pelayanan Prima" untuk Peserta Diklat Sertifikasi Pengemudi Angkutan Umum di UPT BPSDM Perhubungan Matra Darat

Nama Mahasiswa : Farah Fadhilah

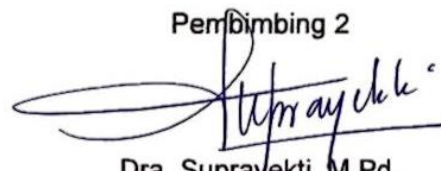
NIM : 1101620071

Program Studi : Teknologi Pendidikan

Tanggal Ujian : 10 Juli 2024

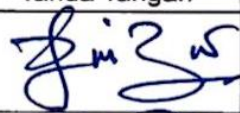

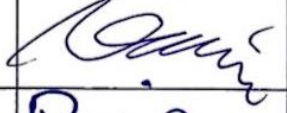
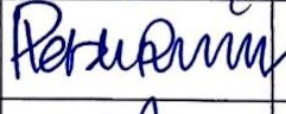

Pembimbing 1


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

Pembimbing 2


Dra. Suprayekti, M.Pd.
NIP. 196010141990032001

Panitia Ujian Skripsi

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Murni Winarsih, M.Pd. (Penanggung Jawab)*		30-07-2024
Dr. Wirda Hanim, M.Psi. (Wakil Penanggung Jawab)**		30-07-2024
Mulyadi, M.Pd. (Ketua Penguji)***		18-7-2024
Retno Widyaningrum, S.Kom., M.M. (Penguji I)****		18.07.2024
Dr. R. A. Murti Kusuma Wirasti, S.IP., M.Si. (Penguji II)*****		15 Juli 2024

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, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Farah Fadhillah

No. Registrasi : 1101620071

Program Studi : Teknologi Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **"Pengembangan Video Pembelajaran 'Pelayanan Prima' untuk Peserta Diklat Sertifikasi Pengemudi Angkutan Umum Di UPT BPSDM Perhubungan Matra Darat PKTJ Tegal"** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Oktober 2023-Juni 2024.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat orang lain, atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

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

Jakarta, 1 Juli 2024



Farah Fadhillah

**PENGEMBANGAN VIDEO PEMBELAJARAN “PELAYANAN PRIMA”
UNTUK PESERTA DIKLAT SERTIFIKASI PENGEMUDI ANGKUTAN
UMUM DI UPT BPSDM PERHUBUNGAN MATRA DARAT
(2024)**

Farah Fadhilah

ABSTRAK

Penelitian pengembangan ini bertujuan untuk mengembangkan media pembelajaran berupa video pembelajaran pada materi “Pelayanan Prima” untuk peserta Diklat Sertifikasi Pengemudi Angkutan Umum. Pengembangan ini mengacu pada model pengembangan Hannafin & Peck. Pengembangannya ini dilakukan dengan melalui tiga tahapan yaitu, *Needs Assess*, *Design*, dan *Develop/Implement*. Hasil pengembangan berupa video pembelajaran materi “Pelayanan Prima” yang diunggah pada platform *YouTube*. Teknik evaluasi pada pengembangan ini dengan pengkajian ahli (*expert review*) yaitu ahli materi dan ahli media, serta uji coba pengguna *one-to-one* dan *small group*. Terdapat masukan seperti perbaikan penstabilan Gerakan pada video, perbaikan tata letak tulisan pada video, serta perbaikan audio pada video. Hasil uji kelayakan dari ahli materi mendapat skor 3,18; nilai tersebut dikategorikan baik. Hasil uji kelayakan dari ahli media mendapat skor 2,81; nilai tersebut dikategorikan baik. Hasil uji pengguna secara *one-to-one* memperoleh skor 2,95 dikategorikan baik. Hasil uji coba pengguna *small group* memperoleh skor 2,94. Hasil tahapan evaluasi menunjukkan bahwa produk video pembelajaran ini sudah dikembangkan dengan cara sistematis dan hasilnya baik, sehingga dapat digunakan sebagai media pembelajaran pada Diklat Sertifikasi Pengemudi Angkutan Umum.

Kata Kunci: Pengembangan, Media pembelajaran, Video pembelajaran, Model Hannafin & Peck.

**DEVELOPMENT OF “SERVICE EXCELLENT” LEARNING VIDEOS
FOR PUBLIC TRANSPORTATION DRIVER CERTIFICATION TRAINING
PARTICIPANTS AT UPT BPSDM PERHUBUNGAN MATRA DARAT
(2024)**

Farah Fadhilah

ABSTRACT

This development research aims to develop learning media in the form of learning videos on the material "Service Excellent " for participants in the Public Transportation Driver Certification Training. This development refers to the Hannafin & Peck development model. This development is carried out through three stages, namely, Needs Assess, Design, and Develop/Implement. The results of the development are in the form of a learning video of "Service Excellent " material uploaded on the YouTube platform. Evaluation techniques in this development with expert review, namely material experts and media experts, as well as one-to-one and small group user trials. There are entries such as improvements to the stabilization of movement in the video, improvements to the layout of the text in the video, and audio improvements to the video. The results of the feasibility test from material experts received a score of 3.18; this value is categorized as good. The results of the feasibility test from media experts received a score of 2.81; this value is categorized as good. The results of the one-to-one user test obtained a score of 2.95, categorized as good. The results of the small group user test obtained a score of 2.94. The results of the evaluation stages show that this learning video product has been developed in a systematic way and the results are good, so it can be used as a learning media in the Public Transportation Driver Certification Training.

Keywords: Development, Learning Media, Learning Video, Hannafin & Peck Model.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala dengan segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengembangan Video Pembelajaran 'Pelayanan Prima' untuk Peserta Diklat Sertifikasi Pengemudi Angkutan Umum di UPT BPSDM Perhubungan Matra Darat (PKTJ Tegal)" ini tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tiada henti agar penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Murni Winarsih, M.Pd. dan Dr. Wirda Hanum, M.Psi., selaku Dekan dan Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta, yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian ini.
3. Kedua dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan masukan serta sarannya selama penulisan skripsi ini, yaitu Bapak Prof. Dr. Robinson Situmorang, M.Pd. dan Ibu Dra. Suprayekti, M.Pd.

4. Bapak Dr. Cecep Kustandi, M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Teknologi Pendidikan sekaligus ahli media yang telah membantu mereview video pembelajaran yang dihasilkan pada penelitian ini.
5. Bapak Mulyadi, M.Pd. selaku validator instrumen, yang membantu penulis dalam penyusunan instrumen evaluasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Iman selaku ahli materi yang telah membantu mereview materi dalam video pembelajaran yang dikembangkan penulis.
7. Ibu Ani, Mas Gayuh, Mba Hesti, Ibu Tri Susilo Hidayati, dan Mba Desi yang telah membantu dalam produksi video pembelajaran yang dikembangkan penulis.
8. Para staff PPSDM Perhubungan Darat yang membantu penulis dalam membantu mengumpulkan data penulisan skripsi ini.
9. Para staff PKTJ Tegal yang telah membantu penulis dalam proses produksi dan uji coba video pembelajaran pada Diklat Sertifikasi Pengemudi Angkutan Umum.
10. Para staff PT. Transjakarta yang telah memfasilitasi dalam proses produksi video pembelajaran skripsi ini.
11. Seluruh Dosen dan staff Prodi Teknologi Pendidikan UNJ yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan serta saat penyelesaian skripsi.

12. Adik saya, Jihan yang selalu memberikan dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.

13. Teman-teman terhebatku Ana Fariha, Erwin Istina, Yulfarisa Hasna yang selalu mendukung penulis selama penulisan skripsi.

14. Teman-teman seperjuanganku Badra Malini, Raisha Amelia Putri, Zahra Aulia Djunaedi, Tazma Chairina, Ulya Nidhmalinda Umagapi, Lutfi Nurdiansyah Yusup, dan Muhammad Raihan Sonata, terima kasih atas bantuan dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi.

15. Seluruh teman-teman Teknologi Pendidikan UNJ angkatan 2020 yang tidak bisa disebutkan satu per satu namanya, terima kasih atas waktu dan kerja sama dengan penulis selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi.

16. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan dalam menyelesaikan penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya konstruktif sangat diharapkan oleh penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan referensi untuk penelitian yang lain.

Jakarta, 28 Juni 2024

Farah Fadhilah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA

UJIAN SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Analisis Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Ruang Lingkup.....	12
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Manfaat Pengembangan.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Kajian Pengembangan Produk Pembelajaran.....	15
1. Definisi Pengembangan Pembelajaran	15
2. Klasifikasi Model Pengembangan Pembelajaran	17
3. Model-Model Pengembangan Berorientasi Produk.....	22
B. Kajian Video Pembelajaran	32

1. Definisi Video Pembelajaran	32
2. Tujuan Penggunaan Video Pembelajaran	34
3. Karakteristik Video Pembelajaran	36
4. Kriteria Video Pembelajaran	38
5. Kelebihan dan Kekurangan Media Video dalam Pembelajaran.....	40
6. Format Penyajian Video Pembelajaran	42
7. Prosedur Pengembangan Media Video Pembelajaran	46
C. Pelayanan Prima Pengemudi Angkutan Umum	55
D. Hakikat Diklat Sertifikasi Pengemudi Angkutan Umum (SPAU)	60
1. Diklat Sertifikasi Pengemudi Angkutan Umum (SPAU).....	60
2. Karakteristik Peserta Diklat SPAU	62
3. Mikrotrans (Jaklingko).....	65
E. Profil UPT PKTJ Tegal.....	67
F. Penelitian Relevan.....	68
G. Rasional Pengembangan.....	72
BAB III PROSEDUR PENGEMBANGAN	76
A. Tujuan Khusus Pengembangan	76
B. Prosedur Pengembangan	77
1. Tahap Analisis Kebutuhan (<i>Phase 1: Needs Assess</i>)	77
2. Tahap Perancangan (<i>Phase 2: Design</i>).....	80
3. Tahap Pengembangan dan Implementasi (<i>Phase 3: Development & Implementation</i>)	81
BAB IV HASIL PENGEMBANGAN	88

A. Deskripsi Hasil Pengembangan	88
1. Tahap Analisis Kebutuhan (<i>Phase 1: Needs Assess</i>)	88
2. Tahap Perancangan (<i>Phase 2: Design</i>).....	93
3. Tahap Pengembangan dan Implementasi (<i>Phase 3: Development & Implementation</i>)	95
B. Prosedur Pemanfaatan Produk.....	105
C. Keterbatasan Pengembangan	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Diagram Pendidikan Peserta Diklat SPAU Tahun 2023	4
Gambar 1. 2. Slide PPT Pelayanan Prima pengajar Diklat SPAU.....	5
Gambar 1. 3 Diagram kuesioner peserta Diklat SPAU.....	6
Gambar 1. 4 Diagram kebutuhan media pembelajaran tambahan.....	6
Gambar 1. 5 Penilaian Diklat SPAU 2023	7
Gambar 2. 1 Model KEMP	19
Gambar 2. 2 Model ASSURE.....	19
Gambar 2. 3 Model Rapid Prototyping.....	23
Gambar 2. 4 Model Hannafin & Peck.....	25
Gambar 2. 5 Model 4D.....	28
Gambar 2. 6 Kerangka Konseptual.....	72
Gambar 3. 1. Kerangka Prosedural Model Hannafin & Peck	77
Gambar 4. 1 Rancangan Storyboard Video Pembelajaran	94
Gambar 4. 2 Proses Shooting Video di Pool Jaklingko Pondok Kelapa...	95
Gambar 4. 3 Proses Shooting Video di Pool Transjakarta Cawang	95
Gambar 4. 4 Proses Shooting Video di PKTJ Tegal.....	96
Gambar 4. 5 Perekaman Voice Over	96
Gambar 4. 6 Editing Video	97
Gambar 4. 7 Revisi 1 Ahli Materi.....	99
Gambar 4. 8 Revisi 2 Ahli Materi.....	99
Gambar 4. 9 Revisi 1 Ahli Media.....	101

Gambar 4. 10 Sebelum revisi 2 Ahli Media	101
Gambar 4. 11 Sesudah revisi 2 Ahli Media	102
Gambar 4. 12 Revisi Uji Pengguna.....	105



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keterangan Mata Diklat pada Diklat SPAU.....	8
Tabel 2. 1. Hasil Analisis Model Pengembangan	31
Tabel 2. 2. Karakteristik Video Pembelajaran.....	36
Tabel 2. 3. Kelebihan dan Kekurangan Video Pembelajaran	41
Tabel 3. 1. Kisi-Kisi Instrumen Evaluasi (Ahli Materi, Ahli Media, dan Pengguna)	85
Tabel 3. 2. Kategori Pilihan	87
Tabel 4. 1 GBIM Video Pembelajaran	90
Tabel 4. 2 JM Video Pembelajaran	91
Tabel 4. 3 Rata-Rata Hasil Uji Coba (Ahli Materi)	98
Tabel 4. 4 Saran dan Perbaikan (Ahli Materi).....	98
Tabel 4. 5 Rata-Rata Hasil Uji Coba (Ahli Media)	100
Tabel 4. 6 Saran dan Perbaikan (Ahli Media).....	100
Tabel 4. 7 Rata-Rata Uji Coba Pengguna (One-to-One).....	103
Tabel 4. 8 Rata-Rata Uji Coba Pengguna (Small Group).....	104
Tabel 4. 9 Perbaikan dan Saran dari Uji Pengguna	104