



**LAMPIRAN 1**  
***ASSESS NEED***

## INSTRUMEN ANALISIS PESERTA PELATIHAN

Link : <https://forms.gle/bvBLdfSU5ruSrbWYA>

Pedoman ini dibuat untuk mendapatkan gambaran data atau informasi terkait sikap peserta pelatihan dalam belajar online atau belajar mandiri. Pedoman ini sebagai dasar analisis pengembangan produk berupa Learning Object pada Training Basic pada PT.Circleka Indonesia Utama

Hal ini dilakukan untuk mengetahui data tentang karakteristik peserta pelatihan yaitu CSR di PT. Circleka Indonesia Utama. Susunan pedoman ini adalah sebagai berikut:

NAMA :

ASAL TOKO :

TANGGAL :

- A. Pada Training Basic dimana materi di akses melalui platform pembelajaran, memerlukan beberapa keahlian dalam mengoperasikan komputer dan internet khususnya dalam mengakses materi melalui website.

Pilihlah salah satu diantara beberapa pilihan yang tersedia dengan memberi tanda checklist (v) pada setiap pernyataan berikut. Pilihlah yang paling sesuai dengan kondisi Anda.

NO.	PERTANYAAN	YA	TIDAK
1.	Apakah sebelumnya Anda sudah pernah mengikuti training secara online?		
2.	Apakah training <i>online</i> merupakan suatu hal yang baru bagi anda?		
3.	Apakah anda terbiasa untuk mencari materi di internet sebagai sumber belajar?		
4.	Apakah Anda senang belajar secara online?		

5.	Apakah pelatihan secara online dapat meningkatkan minat belajar Anda?		
6.	Apakah Anda cenderung lebih suka mencari materi belajar di Internet?		

B. Isilah pertanyaan berikut sesuai dengan apa yang Anda ketahui!

1. Setelah mengikuti Training Basic, hal apa yang dapat anda pelajari dan bagaimana pendapat anda terkait pelatihannya?

.....

.....

.....

.....

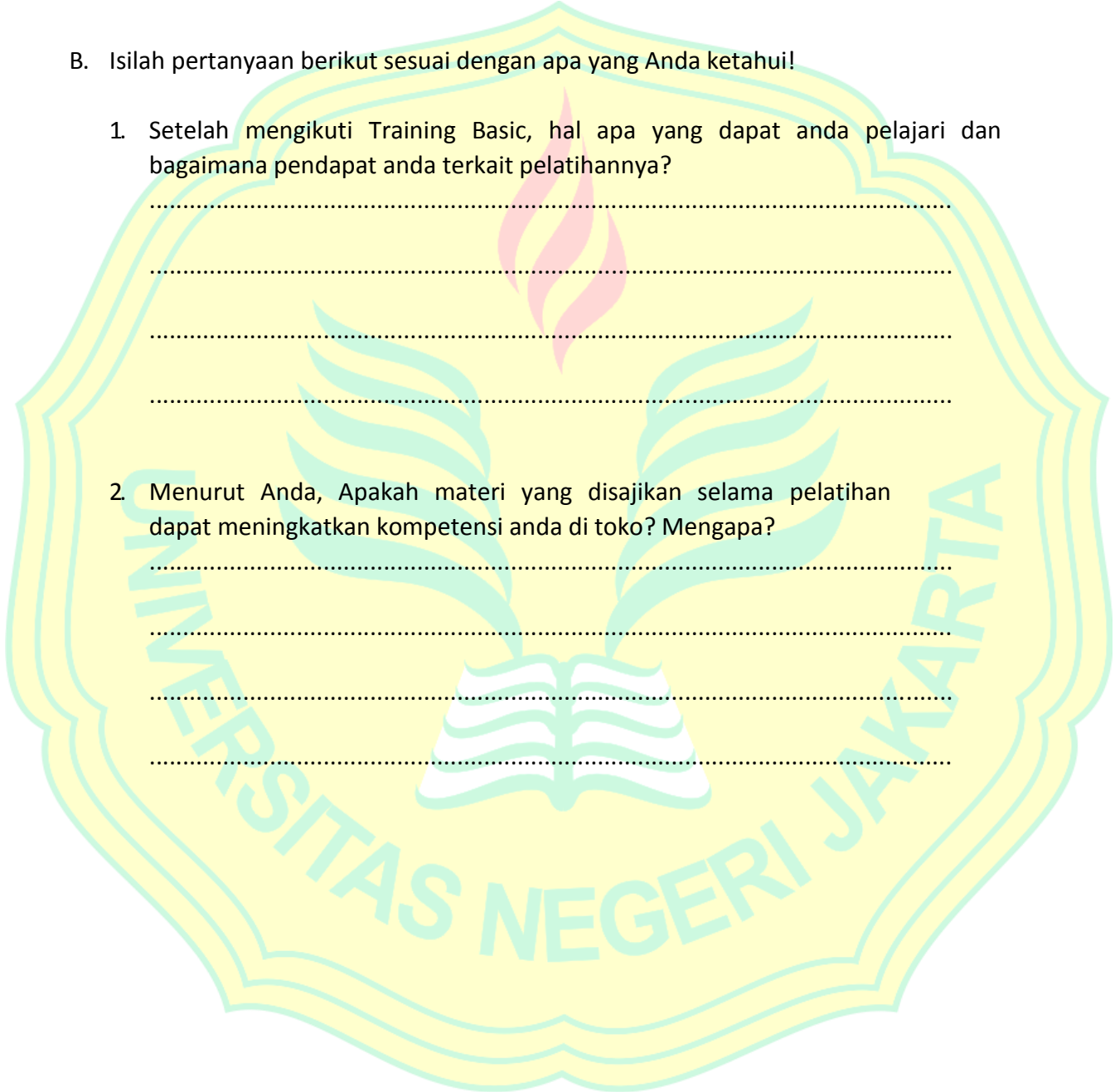
2. Menurut Anda, Apakah materi yang disajikan selama pelatihan dapat meningkatkan kompetensi anda di toko? Mengapa?

.....

.....

.....

.....



**REKAPITULASI HASIL ANALISIS PESERTA *TRAINING BASIC***

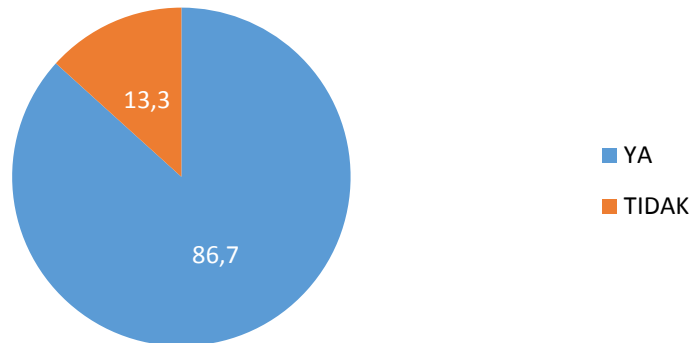
**PT. CIRCLEKA INDONESIA UTAMA**

<b>NO</b>	<b>NAMA RESPONDEN</b>	<b>ASAL TOKO</b>
1	Meidiana tahir	CK Jatinegara
2	Fathur Rahman	CK Jatinegara
3	Annisa indah	CK Jatinegara
4	Dimas Apriliansyah	CK Jatinegara
5	Joko susilo	CK Jatinegara
6	Nyoman widiasa	CK Lusa In
7	Anggraini shafrina	CK Dago Simpang
8	Fadli fikriawan	CK Dago Simpang
9	Dewi Merriyati	CK Dago Simpang
10	Yoga	CK Lusa In
11	Muhammad edo	CK Dago Simpang
12	Indra sugiono	CK Tebet
13	Fajri Al Fatih	CK Tebet
14	Baskara aditia	CK Tebet
15	Mutia aulia	CK Tebet
16	Andini zahra	CK Tebet
17	Ega	CK Lusa In
18	Aap apria nuryana	CK Dago Simpang
19	Muhammad Fachrul Reza	CK Tebet
20	Ryan Rahman	CK Tebet
21	Indah wulansari	CK Dayang Sumbi
22	Surahmat	CK Dayang Sumbi
23	Surya Gumilang	CK Dayang Sumbi
24	Putu Yogi	CK Lusa In
25	Kamila	CK Dayang Sumbi
26	Asep setiawan	CK Dago Simpang
27	Amelia nurfitri	CK Dago Simpang
28	Surahmat	CK Dago Simpang
29	Surya gumilang	CK Tebet
30	Tedy hidayat	CK Dago Simpang

## A. Sikap Peserta Didik Terhadap Pembelajaran Online

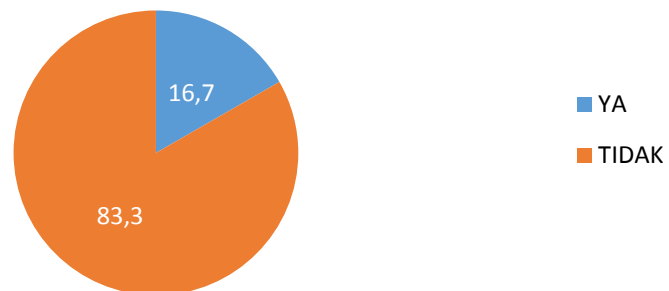
Apakah Sebelumnya Anda sudah pernah mengikuti *training* secara *online*?

30 tanggapan



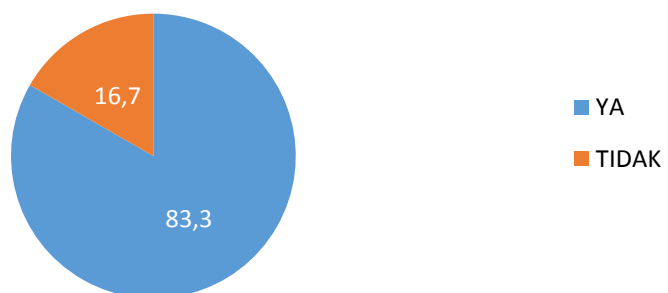
Apakah *training online* merupakan suatu hal yang baru dalam pelatihan yang pernah anda ikuti?

30 tanggapan



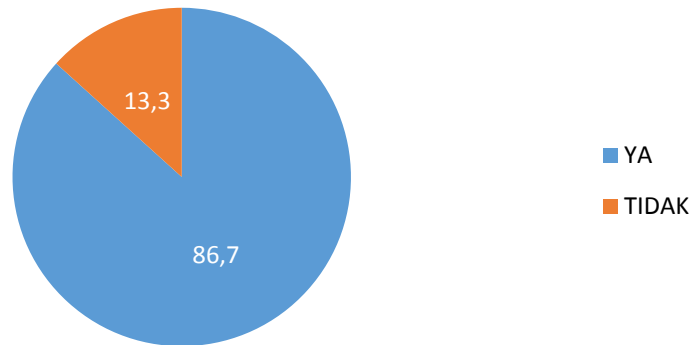
Apakah anda terbiasa untuk mencari materi pelatihan di internet sebagai sumber belajar?

30 tanggapan



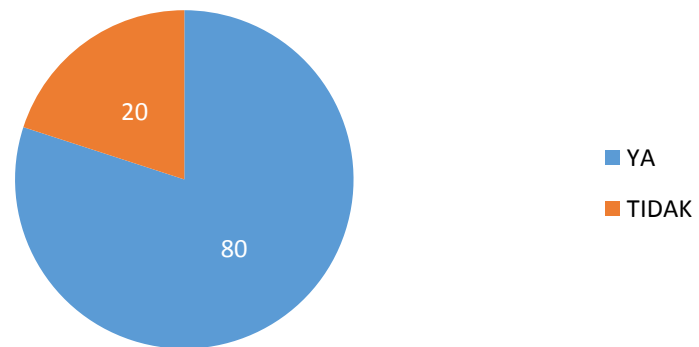
**Apakah anda senang belajar secara online?**

**30 tanggapan**



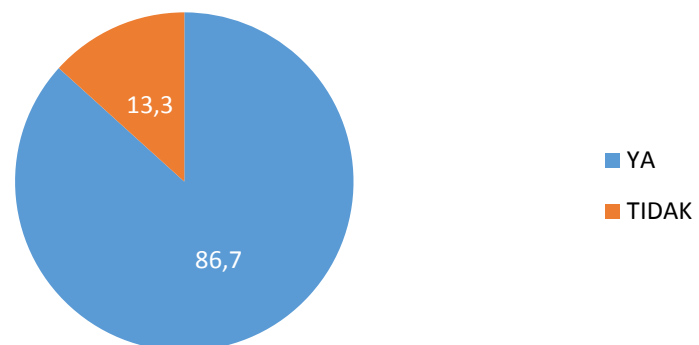
**Apakah pelatihan online dapat meningkatkan minat belajar anda?**

**30 tanggapan**



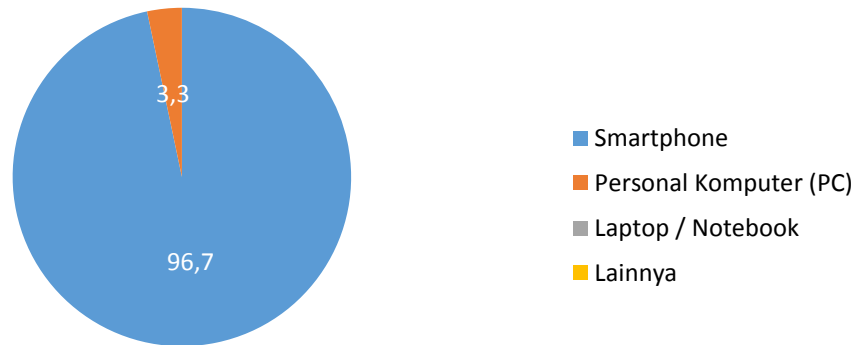
**Apakah anda cenderung lebih suka mencari materi di internet?**

**30 tanggapan**



Perangkat apa yang anda gunakan dalam mengakses pelatihan secara *online*?

30 tanggapan





**LAMPIRAN 2**  
***ANALYZE CONTENT***



## Hasil Wawancara dengan *Learning Development Coordinator*

### PT. Circleka Indonesia Utama pada Penelitian Pendahuluan

Nama : Achmad Kurniawan S.Pd  
Usia : 26 Tahun  
Jabatan : *Learning Development Coordinator*  
Tanggal : 21 Desember 2018

1. Bagaimana proses *Store Development Program* pada PT. Circleka Indonesia Utama ?

Jawaban:

Proses rekrutmen ini berlangsung selama 7 hari. Terdapat 3 tahap seleksi pada SDP di PT. Circleka Indonesia Utama.

- 1) Tahap pertama dilakukan yaitu proses Psikotes dan *Interview* calon pegawai yang dilakukan oleh tim rekrutmen dari masing-masing cabang.
- 2) Tahap kedua yaitu *Training Basic* yaitu merupakan pelatihan yang memberikan pengetahuan dan keterampilan terkait kompetensi dasar kepada calon karyawan toko level Pramuniaga atau *Customer Service Representative* (CSR). Pelatihan dilakukan selama 3 hari dengan durasi pelatihan 7 jam per harinya
- 3) Tahap terakhir yaitu *Field Training*. Pada tahap ini para calon karyawan diminta untuk melakukan simulasi pekerjaan yang telah diberikan pada *Training Basic*. *Field Training* dilakukan pada toko-toko yang telah dipilih sebagai toko mentor atau toko yang memiliki fasilitas memadai untuk dilakukannya *Field Training*.

Setelah calon karyawan melalui tahap – tahap tersebut, tim rekrutmen akan menentukan penempatan lokasi pekerjaan karyawan yang dinyatakan lolos seleksi penerimaan karyawan di PT. Circleka Indonesia Utama.

2. Kesenjangan apa saja yang terjadi pada SDP?

Jawaban :

Terdapat beberapa kesenjangan pada tahap SDP terutama pada tahap ke 2 yaitu *training basic*. Kesenjangan tersebut antara lain :

- 1) *Turn over* karyawan yang tinggi. Berdasarkan data *turn over* karyawan toko dalam 3 tahun terakhir, pada tahun 2016 karyawan toko yang putus kontrak mencapai 8,3 % setiap bulannya. Tahun 2017 mencapai 9,6% setiap bulannya. Tahun 2018 mencapai 8,0% setiap bulannya. Dalam hal ini, proses rekrutmen harus dilakukan lebih cepat untuk memenuhi kebutuhan jumlah karyawan toko.
- 2) Biaya yang di keluarkan pada *training basic* cukup besar. Setiap tahunnya di butuhkan sekitar 48 kali pelatihan di 9 region, dengan biaya yang dikeluarkan setiap sekali pelatihan mencapai Rp. 500.000. Jadi pengeluaran untuk *Training Basic* diperkirakan mencapai Rp. 216.000.000 / tahun.
- 3) Materi *training basic* yang disampaikan di setiap region tidak terstandarisasi. Modul yang digunakan sebagai bahan ajar pada *training basic* sudah tidak relevan digunakan. Pada akhirnya awal tahun 2018 dikembangkan modul pelatihan yang sudah terstandarisasi dari kantor pusat untuk dijadikan modul pelatihan yang baru dalam *Training Basic*. Setelah diperbarui, muncul kesenjangan baru yaitu modul ini tidak digunakan oleh para trainer dengan berbagai alasan seperti, materi pada modul sulit dipahami, modul sulit untuk dimanfaatkan dan kendala dalam mengunduhnya dikarenakan jaringan yang kurang baik.
- 4) Tersedianya *platform e-learning* dengan menggunakan moodle 3.4. Namun platform ini belum digunakan secara optimal dalam proses pembelajaran. Pemanfaatan platform ini hanya sebatas tempat meletakkan materi – materi pelatihan untuk diunduh oleh peserta pelatihan.

3. Solusi apa yang dibutuhkan perusahaan untuk mengatasi kesenjangan tersebut?

Jawaban :

Pembelajaran yang lebih efisien dari segi waktu dan biaya namun tidak menurunkan kualitas isi pembelajaran.

4. Strategi dan metode pelatihan apa yang digunakan dalam *training basic*?

Jawaban :

Training Basic dilakukan hanya dengan ceramah satu arah. Sebelumnya peserta diminta untuk mengunduh materi pelatihan pada platform moodle, kemudian materi tersebut di bahas kembali pada kelas *training*.

5. Media pembelajaran dan sumber belajar apa saja yang sudah digunakan dalam *Training Basic*?

Jawaban :

Media pembelajaran yang di gunakan saat training hanya menggunakan slide presentasi.

6. Apakah ada kesulitan atau kekurangan dalam pemanfaatan media pembelajaran yang ada?

Jawaban :

Beberapa *trainer* tidak menerapkan prinsip desain pesan dalam mengembangkan slide presentasi. Slide presentasi berisikan teks yang memenuhi slide tanpa disertai gambar atau gambar yang kurang merepresentasikan materi yang disampaikan. Hal ini membuat slide presentasi cenderung membosankan bagi peserta pelatihan.

7. Apakah waktu yang tersedia di kelas dapat mengakomodir seluruh materi yang ingin disampaikan?

Jawaban :

Waktu yang digunakan dapat mengakomodir seluruh materi yang ingin disampaikan, namun materi terlalu banyak untuk disampaikan pada *training basic* dimana peserta pelatihan adalah *joiner* yang harus menguasai kompetensi operasional tertentu (kompetensi operasional toko).

8. Penerapan e – learning yang seperti apa yang dibutuhkan perusahaan ?

Jawaban :

Perusahaan sudah memiliki *platform e – learning (moodle)* dan fasilitas yang memadai. Penerapan yang dibutuhkan oleh perusahaan lebih kepada pengembangan materi *training basic* ke dalam bentuk yang lebih relevan dan juga interaksi aktif peserta pelatihan pada proses pembelajaran *online*.

9. Bagaimana kesiapan materi dan SDM di perusahaan terhadap penerapan e – learning ?

Jawaban :

Materi pada *training basic* masih terlalu banyak sehingga dibutuhkan analisis kembali terhadap materi yang sudah ada. Kemudian dari segi SDM, perusahaan memiliki bagian IT yang mampu meng-*handle server & Learning Development Division* yang nantinya akan mengelola *Learning Course Management System (LCMS)*.

10. Materi apa saja yang butuh dikembangkan pada training basic di PT.Circle Indonesia Utama?

Jawaban :

Berdasarkan silabus yang ada, materi yang butuh untuk dikembangkan yaitu standar penampilan CSR, Prinsip Pelayanan Pelanggan dan Cara mengatasi komplain pelanggan di toko. Karna ketiga materi ini adalah materi yang paling mendasar dan paling sering ditemukan masalah.

Berdasarkan wawancara dengan *Learning Development Coordinator* PT Circleka Indonesia Utama, pengembang menemukan beberapa masalah yang pertama kesenjangan waktu, tempat dan biaya pada *training basic* sudah tidak relevan untuk dilaksanakan pelatihan tatap muka / konvensional, hal ini berpotensi untuk dikembangkannya pembelajaran *online*. Kedua, sudah tersedianya platform beserta infrastruktur *e – learning* dan SDM yang mengelola *server* juga mengelola *Learning Management System (LMS)*, namun belum ada SDM yang menyanggupi untuk mengembangkan media pembelajaran pada pembelajaran *online*. hal ini menguatkan pengembang untuk mengembangkan *Learning object* pada *Training Basic* pada PT. Circleka Indonesia Utama.





**LAMPIRAN 3**

***SET OBJECTIVES***



## RANCANGAN ONLINE COURSE “TRAINING BASIC”

### PT CIRCLEKA INDONESIA UTAMA

#### A. Deskripsi Pelatihan

*Training Basic* bertujuan untuk membekali calon karyawan / CSR di toko Circle K terkait kompetensi dasar sebagai seorang CSR. Adapun beberapa pokok bahasan pada pelatihan tersebut seperti Standar Penampilan CSR dan Prinsip pelayanan pelanggan.

A. Sasaran Pelatihan : Calon Karyawan Toko (CSR)

B. Tujuan Umum : Peserta Pelatihan dapat menjelaskan kompetensi dasar seorang *Customer Service Representative* (CSR ) di toko Circle K.

#### C. TIK

No.	TIK	Pokok Bahasan (Materi Pokok)	Sub Pokok Bahasan (Sub Materi)
1.	Peserta mampu menjelaskan Standar Penampilan <i>Customer Service Representative</i> (CSR)	Standar Penampilan <i>Customer Service Representative</i> (CSR)	1. Standar Penampilan CSR pria dan wanita 2. Standar Penampilan <i>Store Leader</i> (SL) pria dan wanita

			3. Standar Penampilan CSR <i>Food Service</i>
2	Peserta mampu menjelaskan Prinsip Pelayanan Pelanggan	Prinsip Pelayanan Pelanggan	1. Prinsip <i>WOWW service</i>
			2. Prinsip Penanganan Komplain







**LAMPIRAN 4**

***CONSTRUCT PROTOTYPE***

## Content Map Online Course Training Basic PT Circleka Indonesia Utama

Tujuan Umum : Peserta Pelatihan dapat menjelaskan kompetensi dasar seorang *Customer Service Representative* (CSR) di toko Circle K.

Capaian Pembelajaran	Pokok bahasan	Sub pokok bahasan	Jenis Ragam Pengetahuan							Tipe LO				Cara penyampaian		
			F	K	Pri	Pro	KAp	S	Me	Mo	S	V	M		T	
Menjelaskan kompetensi dasar seorang <i>Customer Service Representative</i> (CSR) di toko Circle K.	Standar Penampilan <i>Customer Service Representative</i> (CSR)	Standar Penampilan CSR pria dan wanita		V									V			Online
		Standar Penampilan <i>Store Leader</i> (SL) pria dan wanita		V										V		Online
		Standar Penampilan CSR		V										V		Online
		Standar Penampilan <i>Food Service</i> (FS)		V										V		Online

	Prinsip Pelayanan Pelanggan	Prinsip <i>WOWW service</i>			V							V				<i>Online</i>
		Prinsip Penanganan Komplain			V							V				<i>Online</i>

**KETERANGAN:**

Jenis Ragam Pengetahuan

- F : fakta
- K : konsep
- Pri : prinsip
- Pro : prosedur
- KAp : kemampuan antarpribadi
- S : sikap
- Me : metakognisi
- Mo : motorik

Jenis Media Pembelajaran

- S : slide
- V : video
- M : multimedia
- I : Infografis



## Naskah *Web Training Basic* PT Circleka Indonesia Utama

Identitas Naskah	
<i>E-Learning Specialist</i>	Rafii Ramandika Yudhoyono
Ahli Materi	Achmad Kurniawan, S.Pd
<i>Web Manager</i>	Rafii Ramandika Yudhoyono
Platform	Moodle
Identitas Materi Pelatihan	
Nama Pelatihan	<i>Training Basic</i>
Sifat Materi	Wajib
Uraian	
Kompetensi/Tujuan Pembelajaran	Peserta Pelatihan dapat menjelaskan kompetensi dasar seorang <i>Customer Service Representative (CSR)</i> di toko Circle K.
Cangkupan	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Standar Penampilan <i>Customer Service</i><ol style="list-style-type: none"><li>a. Standar Penampilan CSR 1 pria dan wanita</li><li>b. Standar Penampilan <i>Store Leader (SL)</i> pria dan wanita</li><li>c. Standar Penampilan <i>CSR Food Service</i></li></ol></li><li>2) Prinsip Pelayanan Pelanggan<ol style="list-style-type: none"><li>a. <i>WOWW service</i></li><li>b. Penanganan komplain</li></ol></li></ol>
<i>Learning Object</i>	Video Pembelajaran

**WEBSRIPT (MODE: COURSE MANAGER)**

**Learning Path 1 : Standar Penampilan Customer Service Representative (CSR)**

<b>ALUR PEMBELAJARAN</b>	
<b>#PENDAHULUAN</b>	
LEARNING GUIDANCE	<p>Hallo Sahabat CK, Salam Sukses Mulia!</p> <p>Sebagai seorang <i>Customer Service Representative (CSR)</i> di toko, sangat penting untuk memperhatikan penampilan kita. Karna penampilan yang sempurna menjadi syarat mutlak untuk menjadi seorang <i>Brand Ambassador Circle K</i>.</p> <p>Pada pelatihan kali ini, kalian akan mempelajari beberapa materi terkait standar penampilan CSR Circle K. Sebelum memulai, yuk kita simak tujuan pembelajaran di bawah ini!</p>
Tujuan Pembelajaran	<p>Setelah mempelajari pokok bahasan ini kamu diharapkan dapat menyebutkan standar penampilan CSR di toko. Secara lebih khusus diharapkan kamu dapat :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Menyebutkan Standar Penampilan CSR pria dan wanita</li><li>2. Menyebutkan Standar Penampilan <i>Store Leader (SL)</i> pria dan wanita</li><li>3. Menyebutkan Standar Penampilan CSR <i>Food Service</i></li></ol>

LEARNING GUIDANCE	<p>Untuk mencapai tujuan diatas, berikut urutan kegiatan belajar yang telah disusun dalam Bahan Ajar Online.</p> <p>Materi 1 : Standar Penampilan CSR pria dan wanita</p> <p>Materi 2 : Standar Penampilan <i>Store Leader</i> (SL) pria dan wanita</p> <p>Materi 3 : Standar Penampilan CSR <i>Food Service</i></p>
<p><b>Sub Pokok Bahasan : Standar Penampilan CSR pria dan wanita</b></p> <p><b>Pokok Materi : Bagaimana standar penampilan CSR pria dan wanita di Toko Circle K?</b></p>	
LEARNING GUIDANCE	<p>Hallo Sahabat CK!</p> <p>Apakah kalian tau apa saja yang harus diperhatikan dari penampilan CSR Circle K? Lalu bagaimana penampilan yang seharusnya digunakan oleh CSR toko? Mari simak video berikut untuk memahami penampilan yang sesuai dengan standar toko Circle K!</p>
OPEN VIDEO	<p>Bagaimana standar penampilan CSR Toko Circle K</p>
OPEN ASSIGNMENT	<p>Latihan</p>
<p><b>Sub Pokok Bahasan : Standar Penampilan <i>Store Leader</i> (SL) pria dan wanita</b></p> <p><b>Pokok Materi : Bagaimana Standar Penampilan <i>Store Leader</i> (SL) pria dan wanita di toko Circle K?</b></p>	
LEARNING GUIDANCE	<p>Pada pembelajaran selanjutnya, kita akan membahas tentang penampilan yang seharusnya digunakan oleh SL di toko Circle K.</p>

OPEN VIDEO	Bagaimana Standar Penampilan Store Leader (SL) pria dan wanita di toko Circle K
OPEN ASSIGNMENT	Latihan
<b>Sub Pokok Bahasan : Standar Penampilan CSR <i>Food Service</i></b> <b>Pokok Materi : Bagaimana Standar Penampilan CSR <i>Food Service</i> di toko Circle K ?</b>	
LEARNING GUIDANCE	Circle K juga menyediakan beberapa produk makanan siap saji seperti <i>hot dog</i> , <i>rice box</i> dan <i>sandwich</i> . Untuk itu CSR wajib mengenakan beberapa atribut <i>food service</i> . Sekarang kita akan membahas mengenai Standar Penampilan CSR <i>Food Service</i> .
OPEN VIDEO	Bagaimana Standar Penampilan CSR <i>Food Service</i> di toko Circle K.
OPEN ASSIGNMENT	Latihan
<b>#PENUTUP</b>	
LEARNING GUIDANCE	<p>Setelah mempelajari beberapa materi tersebut, pasti kamu telah mengetahui tentang standar penampilan seorang CSR bukan?</p> <p>Semoga pembelajaran tadi dapat membekali kalian semua untuk menjadi CSR yang berpenampilan sesuai dengan standar toko Circle K!</p> <p>Salam Sukses Mulia!</p>

**WEBSRIPT (MODE: COURSE MANAGER)**

**Learning Path 2 : Prinsip Pelayanan Pelanggan**

<b>ALUR MODUL</b>	
<b>#PENDAHULUAN</b>	
<b>LEARNING GUIDANCE</b>	<p>Hallo Sahabat CK, Salam Sukses Mulia!</p> <p>Seorang CSR toko merupakan brand ambassador Circle K yang memiliki tanggung jawab untuk memuaskan pelanggan melalui pelayanan yang excellent. Dalam menjalani tugasnya, seorang CSR diharapkan memiliki keterampilan – keterampilan pelayanan pelanggan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.</p> <p>Pada pelatihan kali ini, kalian akan mempelajari beberapa materi terkait pelayanan pelanggan sesuai dengan standar toko Circle K</p>
<b>Tujuan Pembelajaran</b>	<p>Setelah mempelajari pokok bahasan ini kamu diharapkan dapat menjelaskan pelayanan pelanggan sesuai dengan standar toko. Secara lebih khusus diharapkan kamu dapat :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Menjelaskan prinsip pelayanan pelanggan dengan pendekatan <i>WOWW (WOWW Service)</i></li><li>2. Menjelaskan prosedur penanganan komplain pelanggan</li></ol>



LEARNING GUIDANCE	<p>Untuk mencapai tujuan diatas, berikut urutan kegiatan belajar yang telah disusun dalam Bahan Ajar Online.</p> <p>Materi 1 : Bagaimana prinsip pelayanan pelanggan dengan pendekatan <i>WOWW (WOWW Service)</i></p> <p>Materi 2 : Bagaimana prosedur penanganan komplain pelanggan</p>
<p><b>Sub Pokok Bahasan: Prinsip pelayanan pelanggan dengan pendekatan <i>WOWW (WOWW Service)</i></b></p> <p><b>Pokok Materi : Bagaimana prinsip pelayanan pelanggan dengan pendekatan <i>WOWW (WOWW Service)</i></b></p>	
LEARNING GUIDANCE	<p>Hallo Sahabat CK!</p> <p>Pelanggan adalah raja yang harus selalu siap kita layani. Begitu pula jika pelanggan melakukan komplain terhadap pelayanan kita yang kurang memuaskan. Berikut ini kita akan mempelajari materi terkait hal apa saja yang harus CSR lakukan ketika pelanggan melakukan komplain.</p>
OPEN VIDEO	Bagaimana Prosedur Penanganan Komplain Pelanggan
OPEN ASSIGNMENT	Tes Formatif
<p><b>Sub Pokok Bahasan : Prosedur Penanganan Komplain Pelanggan</b></p> <p><b>Pokok Materi : Bagaimana Prosedur Penanganan Komplain Pelanggan</b></p>	
LEARNING GUIDANCE	<p>Pada pembelajaran selanjutnya, kita akan membahas tentang prosedur penanganan komplain pelanggan</p>

<i>OPEN VIDEO</i>	Bagaimana prosedur penanganan komplain pelanggan ?
<i>OPEN ASSIGNMENT</i>	Latihan
<b>#PENUTUP</b>	
<b>LEARNING GUIDANCE</b>	<p>Setelah mempelajari beberapa materi tersebut, pasti kamu telah memahami tentang Prinsip Pelayanan Pelanggan pada toko CircleK bukan?</p> <p>Semoga pembelajaran tadi dapat membekali kalian semua untuk menjadi CSR yang memiliki tanggung jawab untuk memuaskan pelanggan melalui pelayanan yang <i>excellent!</i></p> <p>Salam Sukses Mulia!</p>
Tes Sumatif	

## STORYBOARD VIDEO PEMBELAJARAN

### CARA MENGATASI KOMPLAIN PELANGGAN

Judul	CARA MENGATASI KOMPLAIN PELANGGAN			
Talent	CSR			
Property	<i>Standar Grooming CSR Circle K</i>			
Pengambilan Gambar : <i>DRONE. LS (Long Shoot). MS (Medium Shoot). CU (Close Up).</i>	Musik : <i>Cheerful Song (Backsound Low)</i>			
Setting / Lokasi	Scene	Teknik Shoot	Visual	Voice Over
Toko Circle K	1	<i>LS. MS. CU</i>	<i>Footage : Toko Circle K</i>	Hallo <i>CK Lovers!</i> Sekarang kita akan belajar mengenai pelayanan untuk menjadi CSR yang Excellent di Circle K
Toko & Jalan sekitar toko	2	<i>Drone. LS. MS</i>	Jalan sekitar toko Circle K. <i>Cutomer</i> yang sedang melakukan komplain kepada CSR	<i>Customer Complain</i> adalah peluang bagi circle K untuk memperbaiki pelayanannya. Masukan dari pelanggan sangatlah berharga dan harus ditangani dengan baik. Berikut adalah langkah – langkah yang harus dilakukan oleh seorang CSR ketika mendapatkan komplain di toko
Toko Circle K	3	<i>MS. CU</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Customer melakukan komplain kepada CSR</li> <li>2. CSR mendengarkan keluhan customer</li> <li>3. CSR meminta maaf kepada customer</li> <li>4. CSR Mengganti barang yang di komplain oleh customer</li> </ol>	<p>Satu, dengarkan keluhan <i>customer</i>. Dengarkan dengan seksama, jangan mengalihkan perhatian atau sambil melakukan pekerjaan lain. Selalu berikan senyum ketika berinteraksi dengan <i>customer</i>.</p> <p>dua, jangan menyela atau membela diri. Dengarkan sampai pelanggan mengemukakan keluhannya. Buat cutomer nyaman ketika menyampaikan komplainnya.</p>

			<p>5. CSR mengucapkan terima kasih setelah melakukan transaksi</p> <p>6. CSR melakukan follow up terhadap komplain customer</p>	<p>Tiga, ucapkan permintaan maaf. <i>Customer</i> adalah raja, dan raja tidak pernah salah. Poin itu yang harus tertanam dalam pemikiran CSR, sehingga apapun yang di komplain customer wajib untuk karyawan meminta maaf terlebih dahulu.</p> <p>Empat, ambil tindakan perbaikan. Langsung berikan pelayanan terbaik dengan melakukan perbaikan yang dapat membuat customer merasa nyaman berbelanja di Circle K. Jangan lupa berikan informasi kepada atasan terkait komplain yang telah diberikan <i>customer</i>.</p> <p>Lima, ucapkan terima kasih. Selalu berikan ucapan terima kasih ketika sudah menyelesaikan transaksi kepada <i>customer</i>. Berikan keyakinan pada customer bahwa anda akan melakukan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya.</p> <p>Enam, follow up hasil perbaikan. Poin penting dalam perbaikan adalah konsistensi. Pertahankan kualitas pelayanan yang <i>excellent</i> dan selalu melakukan peningkatan yang berkelanjutan demi terciptanya <i>excellent store operation</i>.</p>
--	--	--	---	--

Toko circle K	4	LS	(Sukses Mulia) Talent melakukan salam dewi kepada customer, dengan senyum bahagia di depan took	Sukses mulia untuk kita semua!
Ruang Training Circle K	5	MS.CS	Talent melakukan jargon Circle K!	(Jingle Circle K) Jujur dan terpercaya adalah jiwa kita, anda suka kami bangga. Circle K <i>yes we can!</i>



## STORYBOARD VIDEO PEMBELAJARAN

### PRINSIP PELAYANAN PELANGGAN “WOWW SERVICE”

Judul	PRINSIP WOWW SERVICE			
Talent	CSR			
Property	<i>Standar Grooming CSR Circle K</i>			
Pengambilan Gambar : DRONE. LS (Long Shoot). MS (Medium Shoot). CU (Close Up).		Musik : Cheerful Song (Backsound Low)		
Setting / Lokasi	Scene	Teknik Shoot	Visual	Voice Over
Toko Circle K	1	LS. MS. Drone	Footage : Toko Circle K	Hallo CK Lovers! Sekarang kita akan belajar mengenai pelayanan untuk menjadi CSR yang Excellent di Circle K
Jalan sekitar toko	2	Drone	Jalan sekitar toko Circle K	Yang pertama yaitu lakukan WOWW SERVICE kepada customer. Apa saja itu WOWW SERVICE?
Toko Circle K	3	LS. MS. CU	Melakukan WOWW Service di toko, mulai dari menyapa Customer, Membantu Customer dalam berbelanja, melakukan transaksi Kasir dan memberikan salam dewi ketika customer selesai berbelanja.	<p>Pertama adalah Welcoming, (Selamat siang selamat datang di Circle K, Silahkan!) Lakukan Greeting kepada customer sebagai tanda bahwa kita peduli kepada customer yang datang ke Circle K.</p> <p>Kedua adalah Offering Service, Berikan bantuan kepada customer yang terlihat membutuhkan bantuan. Selalu berikan senyuman saat berkomunikasi dengan customer</p>

				<p>Ketiga adalah Wrapping Transaction, tawarkan kantong plastik kepada customer dan ingatkan bahwa kantong plastik tidak gratis. Selalu lakukan suggestive selling kepada customer, pisahkan antara barang food dan non-food. Serta berikan fasilitas pembayaran yang telah disediakan Circle K.</p> <p>Keempat adalah <i>Wonderful Service</i>. Berikan Salam Dewi kepada customer ketika semua transaksi sudah selesai, pastikan customer merasa senang telah berbelanja di Circle K.</p>
Toko circle K	4	LS	(Sukses Mulia) Talent melakukan salam dewi kepada customer, dengan senyum bahagia di depan toko	Sukses mulia untuk kita semua!
Ruang Training Circle K	5	MS.CS	Talent melakukan jargon Circle K!	(Jingle Circle K) Jujur dan terpercaya adalah jiwa kita, anda suka kami bangga. Circle K <i>yes we can!</i>



## STORYBOARD VIDEO PEMBELAJARAN

### STANDAR PENAMPILAN CSR

Judul	STANDAR PENAMPILAN CSR	
Talent	CSR	
Property	<i>Standar Grooming CSR Circle K</i>	
Musk	<i>Musik : Cheerful Song (Backsound Low)</i>	
<b>Scene</b>	<b>Visual</b>	<b>Teks</b>
1	Muncuk Teks “STANDAR PENAMPILAN” dan “ <i>Customer Service Representative (CSR)</i> ”. Kemudian diikuti dengan karakter CSR pria, wanita dan hijab masuk secara berurutan.	STANDAR PENAMPILAN : <i>Customer Service Representative (CSR)</i>
2	Muncul karakter CSR pria. Kemudian diikuti dengan teks “TUJUAN PEMBELAJARAN : Setelah mempelajari materi ini, diharapkan kalian dapat menjelaskan standar penampilan CSR Pria, Wanita dan Hijab.”	TUJUAN PEMBELAJARAN : Setelah mempelajari materi ini, diharapkan kalian dapat menjelaskan standar penampilan CSR Pria, Wanita dan Hijab.
3	Muncul karakter CSR pria. Kemudian diikuti dengan teks “ SASARAN : Calon Karyawan Customer Service Representative (CSR) Circle K	SASARAN :Calon Karyawan Customer Service Representative (CSR) Circle K
4	Muncul CSR pria. Kemudian kamera zoom ke bagian atas CSR pria. Lalu diikuti teks keterangan disetiap bagian penampilan CSR.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tata Rambut dengan Baik dan Rapih, serta dipandang Pantas oleh Pelanggan</li> <li>2. Rambut tidak Boleh Menutupi Mata</li> <li>3. Cukur Semua Rambut dan Bulu di Bagian Wajah</li> <li>4. Bila Berkacamata, Gunakan Kacamata Bening, Jangan Hitam</li> <li>5. Selalu Gunakan Seragam CSR Circle K Saat Bekerja</li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Kancingkan Baju Seragam Anda dengan Lengkap</li> <li>7. Gunakan Parfum yang tidak menyengat</li> <li>8. Gunakan Name Tag di Tempat yang Benar dan Menghadap ke Depan Agar Identitas Anda Terlihat</li> <li>9. Diperbolehkan Menggunakan Aksesoris Berupa Jam Tangan dan Cincin</li> </ol>
	<p>Kamera move ke bagian bawah CSR Pria. Kemudian muncul teks keterangan di setiap bagian penampilan CSR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gunakan Celana Jeans Berwarna Hitam</li> <li>2. Gunakan Sepatu Kets Berwarna Hitam</li> </ol>
4	<p>Muncul CSR wanita. Kemudian kamera zoom ke bagian atas CSR wanita. Lalu diikuti teks keterangan disetiap bagian penampilan CSR.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tata Rambut dengan Baik dan Rapih, serta dipandang Pantas oleh Pelanggan</li> <li>2. Bagi Wanita yang Berambut Panjang, Wajib Menggunakan Hairnet</li> <li>3.</li> <li>4. Wajib Menggunakan Penjepit Rambut</li> <li>5. Selalu Gunakan Seragam CSR Circle K Saat Bekerja</li> <li>6. Kancingkan Baju Seragam Anda dengan Lengkap</li> <li>7. Gunakan Parfum yang tidak menyengat</li> <li>8. Gunakan Name Tag di Tempat yang Benar dan Menghadap ke Depan Agar Identitas Anda Terlihat</li> <li>9. Diperbolehkan Menggunakan Aksesoris Berupa Jam Tangan dan Cincin</li> </ol>

5	Kamera move ke bagian bawah CSR Wanita. Kemudian muncul teks keterangan di setiap bagian penampilan CSR	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Gunakan Celana Jeans Berwarna Hitam</li><li>2. Gunakan Sepatu Kets Berwarna Hitam</li></ol>
6	Muncul CSR Hijab. Kemudian kamera zoom ke bagian atas CSR Hijab. Lalu diikuti teks keterangan disetiap bagian penampilan CSR.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Gunakan Hijab Berwarna Merah Seperti Warna Merah Pada Seragam</li><li>2. Masukkan Hijab ke Bagian dalam Kerah Baju Anda Agar Semakin Terlihat Rapih</li><li>3. Rapihkan Seluruh Rambut Anda Agar Tidak Terlihat</li><li>4. Gunakan Manset Berwarna Merah Seperti Warna Merah pada Seragam</li></ol>
7	Muncul gambar CSR Pria, Wanita dan Hijab	
8	Muncul teks "Semoga setelah menonton video pembelajaran ini, kalian dapat memahami standar penampilan CSR di toko Circle K" diatas background toko Circle K	Semoga setelah menonton video pembelajaran ini, kalian dapat memahami standar penampilan CSR di toko Circle K

## STORYBOARD VIDEO PEMBELAJARAN

### STANDAR PENAMPILAN STORE LEADER (SL)

Judul	STANDAR PENAMPILAN SL	
Talent	CSR	
Property	<i>Standar Grooming SL Circle K</i>	
Musk	<i>Musik : Cheerful Song (Backsound Low)</i>	
<b>Scene</b>	<b>Visual</b>	<b>Teks</b>
1	Muncuk Teks "STANDAR PENAMPILAN" dan " <i>Store Leader (SL)</i> ". Kemudian diikuti dengan karakter SL pria, wanita dan hijab masuk secara berurutan.	STANDAR PENAMPILAN : <i>Store Leader (SL)</i>
2	Muncul karakter SL pria. Kemudian diikuti dengan teks "TUJUAN PEMBELAJARAN : Setelah mempelajari materi ini, diharapkan kalian dapat menjelaskan standar penampilan <i>Store Leader</i> ."	TUJUAN PEMBELAJARAN : Setelah mempelajari materi ini, diharapkan kalian dapat menjelaskan standar penampilan <i>Store Leader</i>
3	Muncul karakter SL pria. Kemudian diikuti dengan teks " SASARAN : Calon Karyawan Customer Service Representative (CSR) Circle K	SASARAN :Calon Karyawan Customer Service Representative (CSR) Circle K
4	Muncul SL pria dan Wanita. Kemudian muncul teks keterangan disetiap bagian penampilan CSR.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gunakan Celana Jeans Berwarna Biru dengan Model Standar</li> <li>2. Gunakan Sepatu Kets Berwarna Bebas Selain Warna Spotlight (Mencolok)</li> </ol>

5	Muncul gambar SL Pria dan Wanita	
6	Muncul teks “Semoga setelah menonton video pembelajaran ini, kalian dapat memahami standar penampilan CSR di toko Circle K” diatas background toko Circle K	Semoga setelah menonton video pembelajaran ini, kalian dapat memahami standar penampilan SL di toko Circle K



## STORYBOARD VIDEO PEMBELAJARAN

### STANDAR PENAMPILAN CSR FOOD SERVICE (FS)

Judul	STANDAR PENAMPILAN CSR FS	
Talent	CSR	
Property	<i>Standar Grooming CSR FS Circle K</i>	
Musk	<i>Musik : Cheerful Song (Backsound Low)</i>	
<b>Scene</b>	<b>Visual</b>	<b>Teks</b>
1	Muncul Teks “STANDAR PENAMPILAN” dan “ <i>Customer Service Representative (CSR)</i> ”. Kemudian diikuti dengan karakter CSR FS pria, wanita dan hijab masuk secara berurutan.	STANDAR PENAMPILAN : <i>CSR FOOD SERVICE (FS)</i>
2	Muncul karakter CSR FS pria. Kemudian diikuti dengan teks “TUJUAN PEMBELAJARAN : Setelah mempelajari materi ini, diharapkan kalian dapat menjelaskan standar penampilan CSR Food Service (FS)”	TUJUAN PEMBELAJARAN : Setelah mempelajari materi ini, diharapkan kalian dapat menjelaskan standar penampilan CSR <i>Food Service</i> .
3	Muncul karakter CSR FS pria. Kemudian diikuti dengan teks “SASARAN : Calon Karyawan Customer Service Representative (CSR) Circle K	SASARAN :Calon Karyawan Customer Service Representative (CSR) Circle K
4	Muncul CSR FS pria dan Wanita. Kemudian muncul teks keterangan disetiap bagian penampilan CSR.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kenakan Apron atau Celemek <i>Food Service</i></li> <li>2. Note : Saat Menangani Produk Makanan Wajib Menggunakan <i>Plastic Glove</i></li> </ol>

7	Muncul gambar CSR FS Pria dan Wanita	
8	Muncul teks “Semoga setelah menonton video pembelajaran ini, kalian dapat memahami standar penampilan CSR FS di toko Circle K” diatas background toko Circle K	Semoga setelah menonton video pembelajaran ini, kalian dapat memahami standar penampilan CSR FS di toko Circle K



## PROSES PENGEMBANGAN *LEARNING OBJECT* PADA TRAINING BASIC DI PT. CIRCLEKA INDONESIA UTAMA

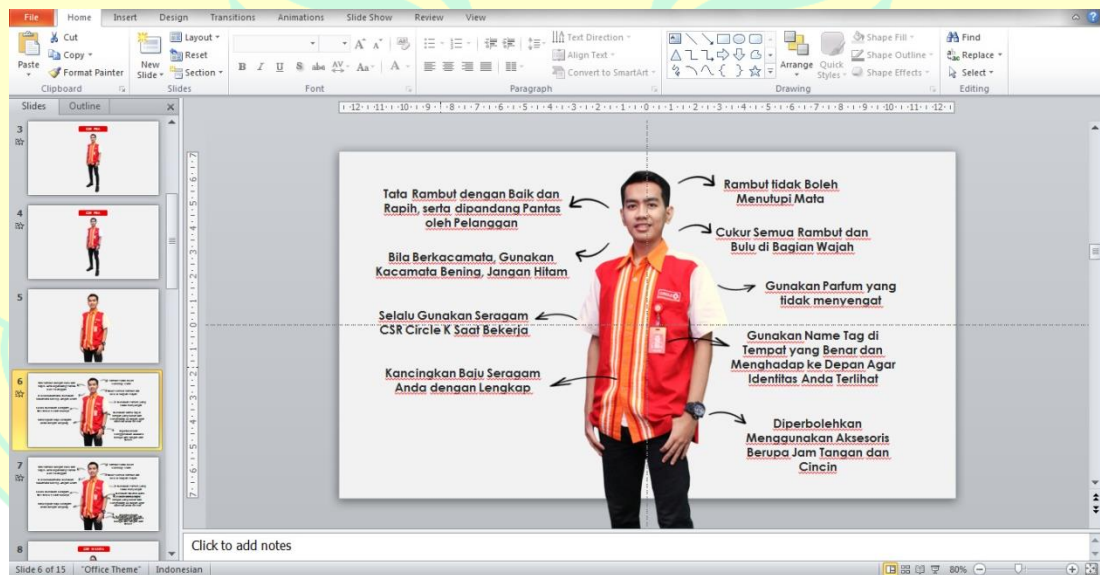
*Learning object* yang dikembangkan meliputi 5 video pembelajaran. Adapun proses pengembangan yang dilakukan diantaranya adalah:

### A. Slide presentasi

Pada tahap ini pengembang mengembangkan video pembelajaran topik "Standar Penampilan CSR". Slide presentasi digunakan untuk mendesain material pembelajaran yang nantinya akan di export dalam format .Mp4. adapun tahap yang dilakukan antara lain :

#### 1. Memasukan materi ke dalam *microsoft power point*

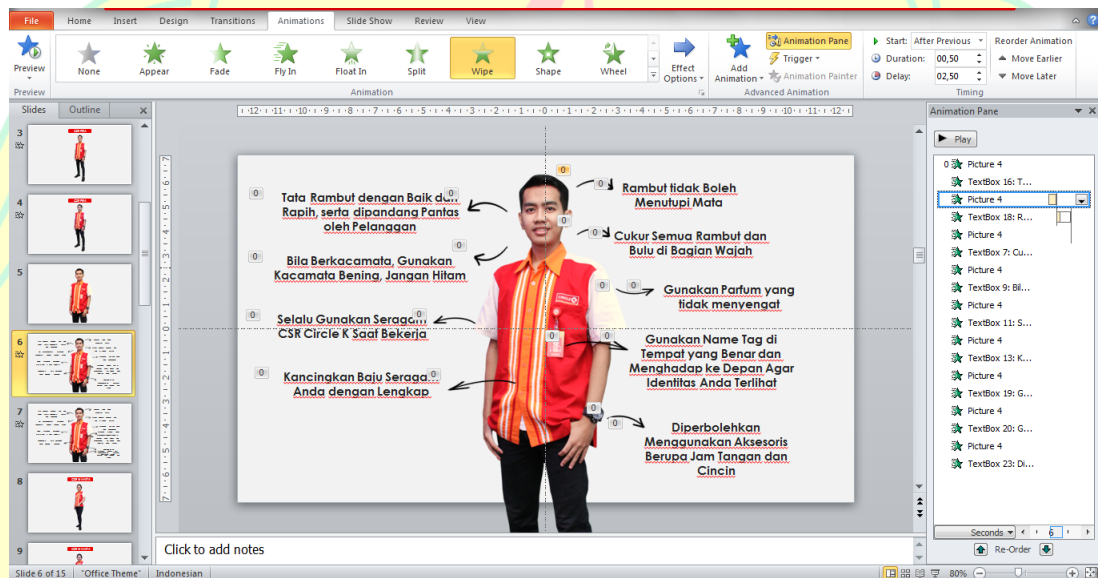
Hal pertama yang dilakukan dalam proses pengembangan ini adalah memasukan keseluruhan materi pokok materi standar penampilan pelanggan ke dalam *microsoft power point*.





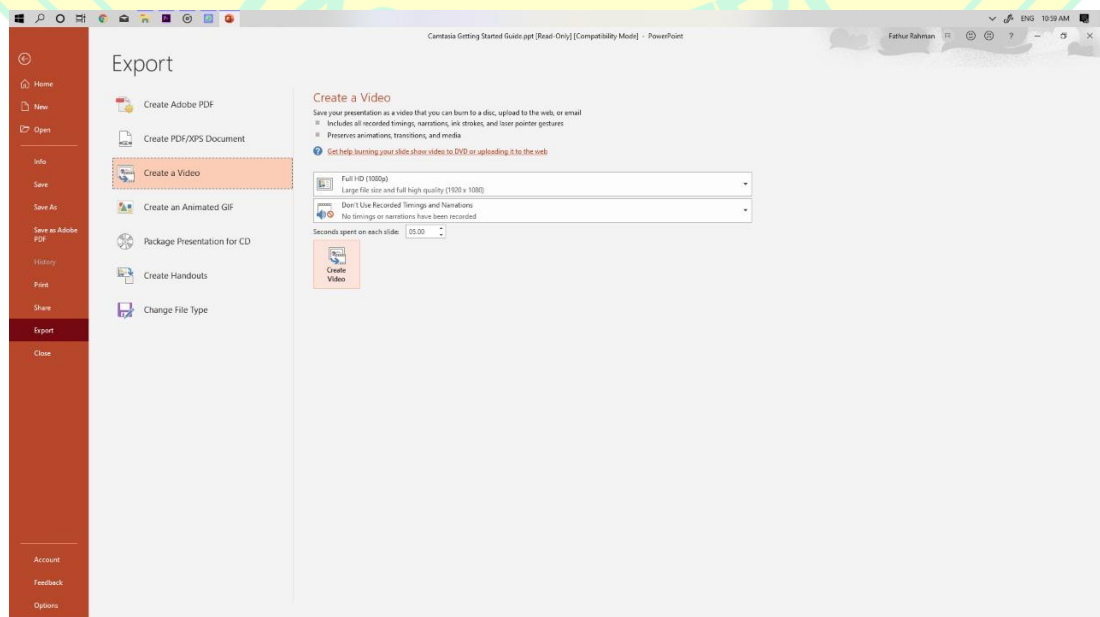
## 2. Menambahkan *motion grafis* pada materi

Selanjutnya yaitu menambahkan *motion* pada setiap object pembelajaran di dalam slide presentasi dan mengatur durasi tiap object yang muncul berdasarkan *storyboard* yang telah dikembangkan.



## 3. *Export slide* dengan format .Mp4

Setelah menambahkan *motion* dan mengatur durasi, selanjutnya pengembang melakukan *export slide* dengan format .Mp4.





## B. Produksi Video

Tahap selanjutnya pengembang melakukan produksi video pembelajaran topik "Prinsip Pelayanan Pelanggan." Pengembang bersama ahli materi melakukan pengambilan gambar pada tanggal 20 - 21 September 2019, di toko Circle K Dago, Circle K Braga dan Circle K Pasir Kaliki, Bandung. Pengembang melibatkan 2 Talent yaitu Dita Kusuma dan Christoper Maulana sebagai pemeran utama (*New Joiner* CSR Circle K). Bapak Widiyanto Pratama, Ibu Siska Sugantar, Dede dan Tia sebagai Figuran. Kemudian pada pengambilan gambar dibantu oleh tim produksi yaitu akhmad jaelani, heggy wiyoko dan hafiz.



Gambar : Pengambilan gambar di CK Pasir Kaliki Bandung



Gambar : Pengambilan gambar di CK Braga Bandung



Gambar : Pengambilan gambar di *Head Office CK Bandung*



Gambar : Tim produksi Video *Training Basic Circle K*



**LAMPIRAN 5**  
***UTILIZE PROTOTYPE***

## KISI – KISI INSTRUMEN EVALUASI FORMATIF

No.	Aspek	Indikator	Deskripsi	No Butir Soal			
				ahli disnal	ahli materi	ahli media	pengguna
1	Pembelajaran	Kejelasan rumusan tujuan	Pembelajaran berbantuan jaringan/website memiliki kejelasan Rumusan tujuan/kompetensi Pembelajaran	1	1		1
		penjelasan singkat pada pendahuluan	Kelengkapan penjelasan singkat pada pendahuluan	2	2		2
		Penyampaian motivasi	Terdapat pula penyampaian motivasi untuk User	3	3		3
		Kesesuaian tugas atau latihan	Kesesuaian antara tugas atau latihan yang disediakan Program	4	4		4
		Pemberian kesimpulan	Pemberian kesimpulan, rangkuman atau pengulangan materi-materi penting	5	5		5
		Penyajian evaluasi	Pembelajaran berbantuan jaringan/website dilengkapi dengan penyajian evaluasi	6	6		6
		Kesesuaian metode yang digunakan	Kesesuaian metode yang digunakan	7	7		
		Kesesuaian karakteristik sasaran	kesesuaian website dengan karakteristik pengguna	8	8		
		Keruntunan materi (sequence)	Keruntunan materi untuk mencapai kompetensi (sequence)	9	9		7



		Kecukupan waktu untuk mendalami materi	Kecukupan waktu untuk mendalami materi yang terdapat dalam website	10	10		8
2	Kurikulum/ materi	Relevansi materi dengan tujuan	Relevansi materi dengan tujuan Pembelajaran		11		
		Kedalaman materi	Kedalaman materi untuk mencapai kompetensi		12		
		Keakuratan materi	Keakuratan materi sesuai dengan Tujuan pembelajaran		13		
		Kejelasan uraian materi	Kejelasan uraian materi yang Disajikan		14		
		Kesesuaian contoh	Kesesuaian contoh dengan Pembahasan materi		15		
		Kesesuaian materi dengan kemampuan sasaran/pengguna	Kesesuaian materi dengan Kemampuan pengguna/karakteristik pengguna		16		
		Ketepatan latihan dengan materi	Ketepatan latihan dengan materi dan tujuan		17		
		Kelengkapan komponen pembelajaran	Pembelajaran berbantuan Jaringan / online memiliki Kelengkapan komponen pembelajaran		18		

		Kecukupan materi untuk mencapai kompetensi	Kecukupan Materi untuk Mencapai Kompetensi yang diharapkan		19		
		Kekinian dan ke- <i>up-to-date</i> -an materi	Kekinian dan ke- <i>up-to-date</i> -an materi yang ada dalam website		20		
3	Tampilan	Ketepatan tata letak	ketepatan tata letak dalam website	11		1	9
		Keserasian pewarnaan	Keserasian pewarnaan baik <i>background, header</i> maupun komponen lain	12		2	10
		Tingkat kemenarikan grafis	Tingkat kemenarikan grafis seperti lay out, warna, typografi	13		3	11
		Keterbacaan teks atau tulisan (bahasa)	Kemudahan, kapasitas dan kesesuaian dengan peserta didik	14		4	12
		Komposisi warna	Komposisi warna harmonis, seimbang, menarik	15		5	13
		Kemudahan penggunaan navigasi	Navigasi yang terdapat dalam website mudah digunakan	16		6	14
		Warna teks dan background kontras	Warna teks dan background kontras sehingga tampilan jelas	17		7	15

		Penggunaan kombinasi warna untuk teks	Penggunaan kombinasi warna untuk teks serasi	18		8	16
		Daya dukung grafis	Daya dukung grafis terhadap konten, struktur dan navigasi	19		9	17
4	Aspek Program/ Kompabilitas	Kemudahan akses komponen Web dan navigasi	Aksesibilitas navigasi dalam media dan antar media, kemudahan akses komponen web	20			18
		Kemudahan pencarian data/ Materi	Kemudahan pencarian data / materi yang dikehendaki	21			19
		Fitur website berfungsi baik	Fitur website dapat berfungsi dengan baik menggunakan browser yang digunakan	22			20
		Ketersediaan Chat dan forum diskusi	Ketersediaan Chat dan forum diskusi yang dapat digunakan dengan User	23			21
4	Bahasa dan komunikasi	Kebenaran EYD	Program memiliki kebenaran ejaan menurut bahasa yang berlaku (EYD)	24	21		22
		Kejelasan redaksi	Kejelasan redaksi dan kemudahan untuk dipahami, tidak bermakna ganda	25	22		23
		Ketepatan contoh dan non-contoh	Ketepatan penggunaa contoh, non contoh, metafora, analogi dan sejenisnya	26	23		24

		Komunikatif	Ke-komunikatifan penggunaan gaya bahasa	27	24		25
		Kesesuaian gaya bahasa	Kesesuaian gaya bahasa dengan sasaran (audiens) / pengguna	28	25		26
		keterbacaan	Tingkat Keterbacaan (tidak terjadi kesalahan redaksi, ketepatan tanda baca, dan lain-lain)	29	26		27
5.	Pemanfaatan Media	Konten yang disajikan dalam Media sesuai dengan pembahasan	Ketepatan konten terhadap media yang disajikan			10	
		Media yang disajikan dapat memenuhi tujuan pembelajaran yang telah ditentukan	Penggunaan media yang disajikan dapat memenuhi tujuan pembelajaran			11	
		Pemilihan Media video (.mp4) cocok digunakan untuk penyampaian materi	Ketepatan pemilihan media video untuk menyampaikan materi			12	
		Media dapat berdiri sendiri dan dapat digunakan untuk pembelajaran online	Media yang dihasilkan dapat berdiri sendiri tanpa media lain			13	
4.	Penyajian (Video & Animasi)	Kualitas resolusi video	Kualitas resolusi yang ditampilkan dalam video			14	28



		Kualitas audio dalam video	Kualitas Audio dalam video yang ditampilkan			15	29
		Video memperjelas materi	Video dapat memperjelas materi			16	30
		Kecepatan dan ketepatan narasi yang ditampilkan	Kecepatan & ketepatan narasi dalam video			17	31
		Kemenarikan video secara keseluruhan	Tingkat kemenarikan video yang ditampilkan			18	32

**Directed & Development by:**

- Pedoman standarisasi instrumen pembelajaran berbasis jaringan (2018) <http://survey.web-bali.net>
- Pengembangan bahan ajar lokakarya content design of web-based learning Mozaik teknologi pendidikan e-learning oleh Dewi Salma Prawiradilaga,dkk.

## INSTRUMEN EXPERT REVIEW AHLI MATERI

Kuesioner ini merupakan instrumen penelitian skripsi dengan judul “Pengembangan *Learning Object* pada *Training Basic* di PT Circleka Indonesia Utama”. Kuesioner ini bertujuan untuk melakukan evaluasi expert review untuk ahli Materi terhadap *Learning Object* pada *Training Basic* di PT Circleka Indonesia Utama.

### Sasaran :

Calon karyawan Customer Service Representative (CSR) toko di PT.Circleka Indonesia Utama.

### Petunjuk Pengisian :

1. Isilah data diri Anda pada tempat yang sudah disediakan.
2. Bacalah dengan cermat setiap pernyataan yang terdapat dalam kolom yang tersedia.
3. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda.
4. Penilaian menggunakan skala 1-4 dengan kategori sebagai berikut:
  - 1) a = kurang baik
  - 2) b = cukup baik
  - 3) c = baik
  - 4) d = sangat baik
5. Anda juga dapat memberikan kritik, komentar dan saran mengenai *Learning Object* pada *Training Basic* di PT Circleka Indonesia Utama pada tempat yang sudah disediakan.

### Directed & Development by:

- Pedoman standarisasi instrumen pembelajaran berbasis jaringan (2018) <http://survey.web-bali.net>
- Pengembangan bahan ajar lokakarya content design of web based learning Mozaik teknologi pendidikan e-learning oleh Dewi Salma Prawiradilaga, dkk

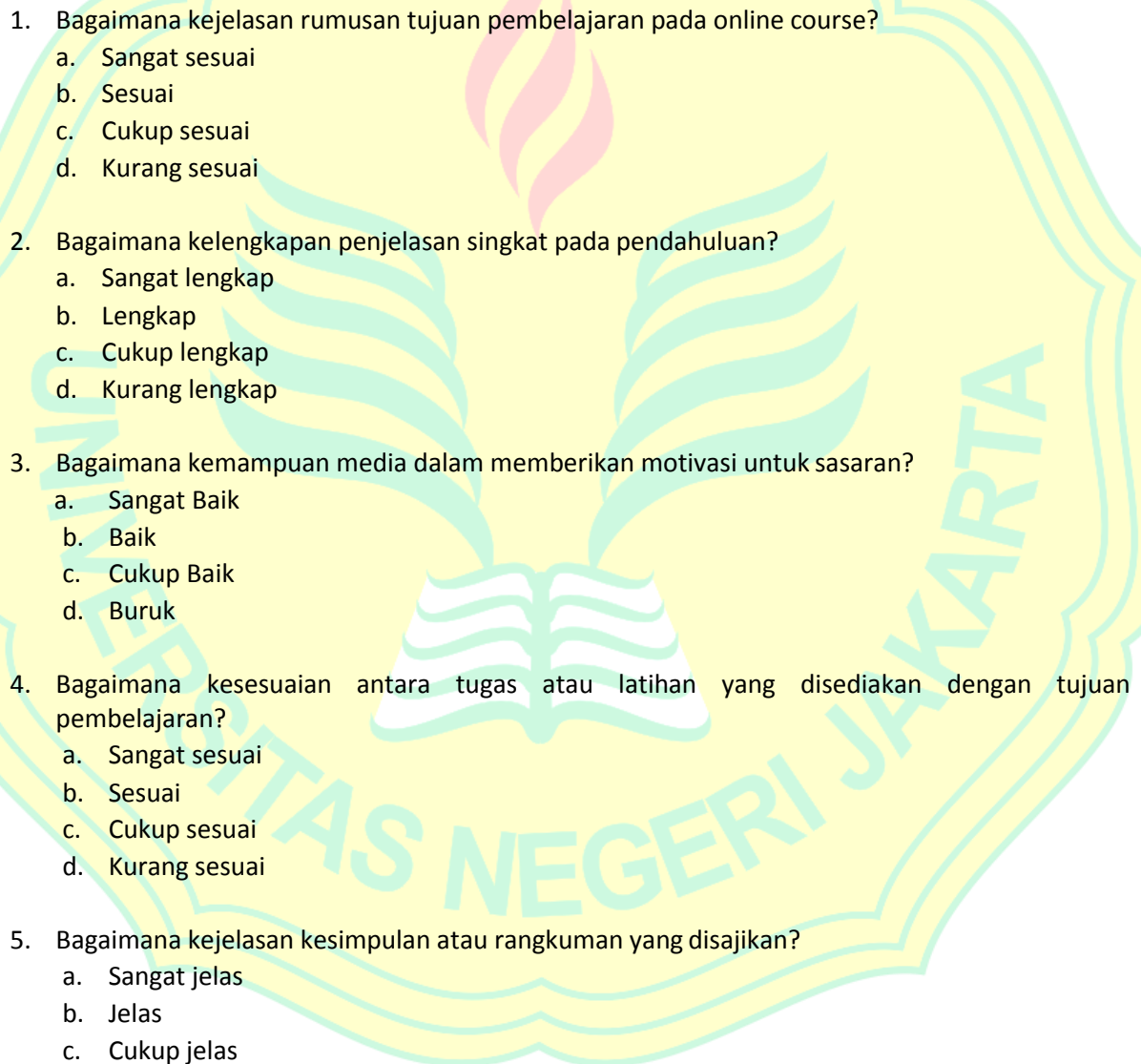
## IDENTITAS RESPONDEN

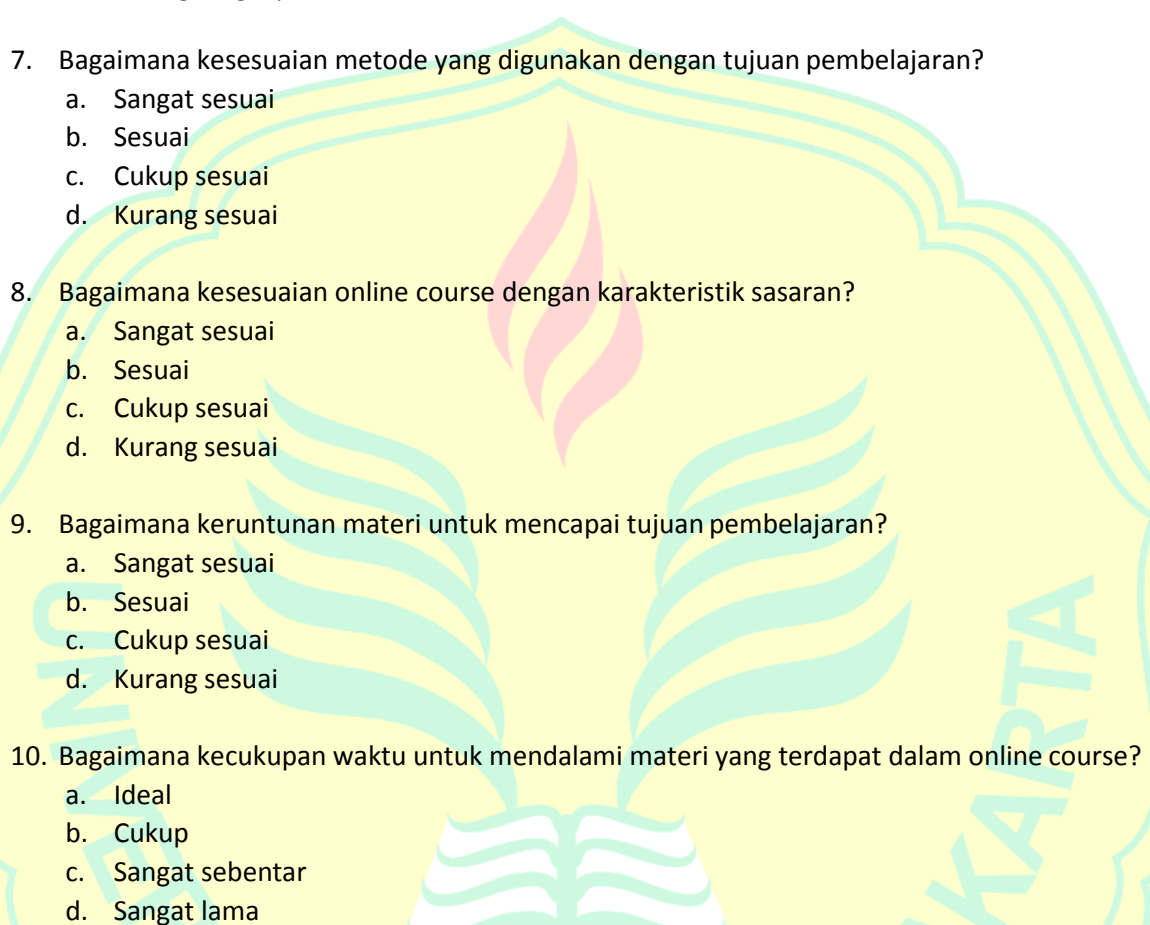
Nama :

Jabatan :

Nama Lembaga :

### A. ASPEK PEMBELAJARAN

1. Bagaimana kejelasan rumusan tujuan pembelajaran pada online course?
    - a. Sangat sesuai
    - b. Sesuai
    - c. Cukup sesuai
    - d. Kurang sesuai
  2. Bagaimana kelengkapan penjelasan singkat pada pendahuluan?
    - a. Sangat lengkap
    - b. Lengkap
    - c. Cukup lengkap
    - d. Kurang lengkap
  3. Bagaimana kemampuan media dalam memberikan motivasi untuk sasaran?
    - a. Sangat Baik
    - b. Baik
    - c. Cukup Baik
    - d. Buruk
  4. Bagaimana kesesuaian antara tugas atau latihan yang disediakan dengan tujuan pembelajaran?
    - a. Sangat sesuai
    - b. Sesuai
    - c. Cukup sesuai
    - d. Kurang sesuai
  5. Bagaimana kejelasan kesimpulan atau rangkuman yang disajikan?
    - a. Sangat jelas
    - b. Jelas
    - c. Cukup jelas
    - d. Kurang jelas
- 

- 
6. Penyajian evaluasi yang terdapat pada online course
    - a. Sangat lengkap
    - b. Lengkap
    - c. Cukup lengkap
    - d. Kurang lengkap
  
  7. Bagaimana kesesuaian metode yang digunakan dengan tujuan pembelajaran?
    - a. Sangat sesuai
    - b. Sesuai
    - c. Cukup sesuai
    - d. Kurang sesuai
  
  8. Bagaimana kesesuaian online course dengan karakteristik sasaran?
    - a. Sangat sesuai
    - b. Sesuai
    - c. Cukup sesuai
    - d. Kurang sesuai
  
  9. Bagaimana keruntunan materi untuk mencapai tujuan pembelajaran?
    - a. Sangat sesuai
    - b. Sesuai
    - c. Cukup sesuai
    - d. Kurang sesuai
  
  10. Bagaimana kecukupan waktu untuk mendalami materi yang terdapat dalam online course?
    - a. Ideal
    - b. Cukup
    - c. Sangat sebentar
    - d. Sangat lama

**Komentar dan Saran :**

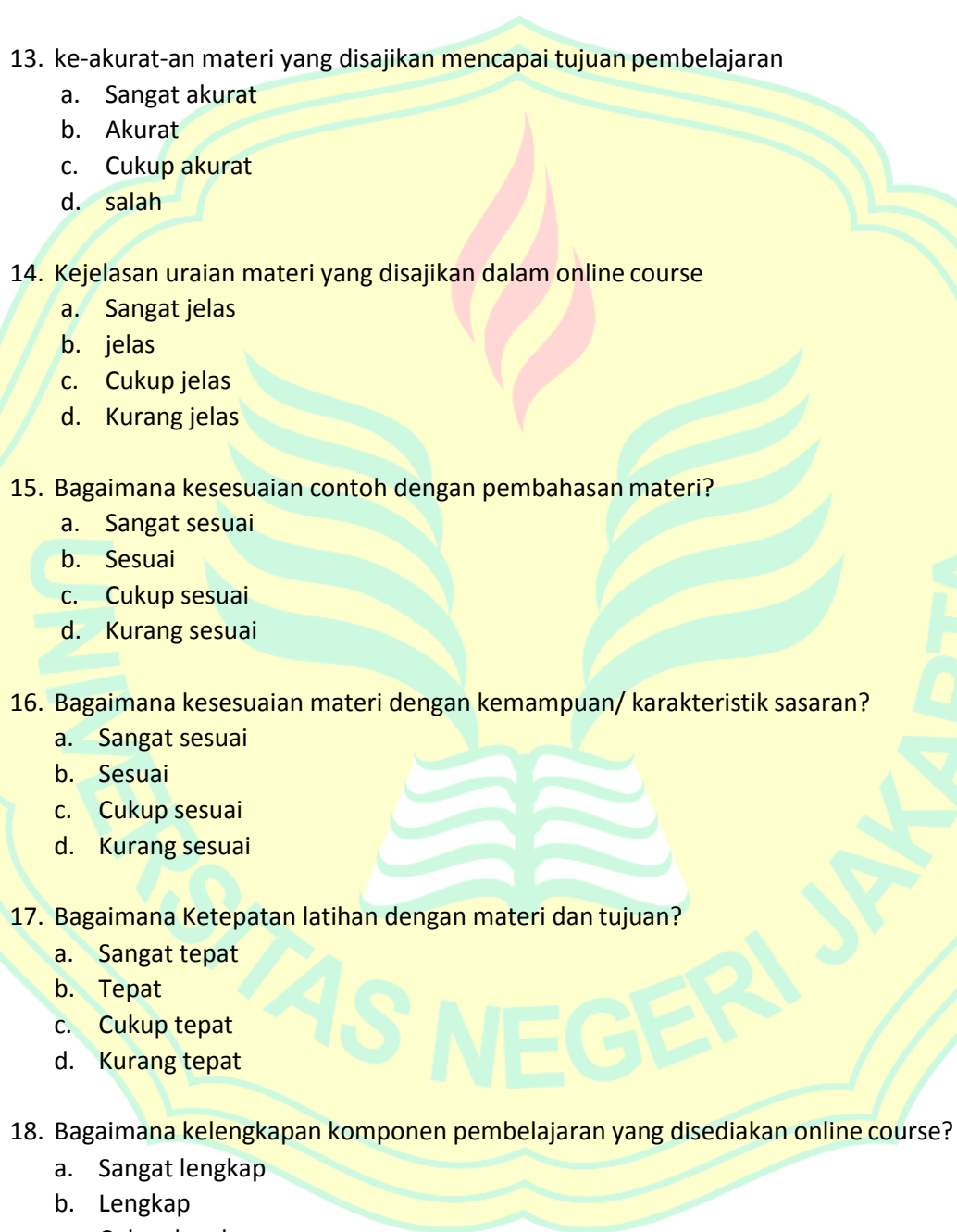
---

---

---

## **B. ASPEK KURIKULUM/MATERI**

11. relevansi materi dengan tujuan pembelajaran
  - a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup sesuai
  - d. Kurang sesuai

- 
12. Kedalaman materi untuk mencapai tujuan pembelajaran
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai
13. ke-akurat-an materi yang disajikan mencapai tujuan pembelajaran
- Sangat akurat
  - Akurat
  - Cukup akurat
  - salah
14. Kejelasan uraian materi yang disajikan dalam online course
- Sangat jelas
  - jelas
  - Cukup jelas
  - Kurang jelas
15. Bagaimana kesesuaian contoh dengan pembahasan materi?
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai
16. Bagaimana kesesuaian materi dengan kemampuan/ karakteristik sasaran?
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai
17. Bagaimana Ketepatan latihan dengan materi dan tujuan?
- Sangat tepat
  - Tepat
  - Cukup tepat
  - Kurang tepat
18. Bagaimana kelengkapan komponen pembelajaran yang disediakan online course?
- Sangat lengkap
  - Lengkap
  - Cukup lengkap
  - Kurang lengkap

19. Bagaimana kecukupan materi untuk mencapai tujuan pembelajaran?
- Sangat memadai
  - Memadai
  - Cukup memadai
  - Sangat sedikit
20. Bagaimana kekinian atau ke-*up-to-date*-an materi yang ada dalam online course?
- Sangat *up to date*
  - Up to date*
  - Cukup *up to date*
  - Kurang *up to date*

Komentar dan Saran :

---

---

---

### C. BAHASA DAN KOMUNIKASI

21. Bagaimana kebenaran ejaan yang digunakan dalam online course menurut bahasa yang berlaku (EYD)?
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai
22. Bagaimana kejelasan redaksi dan kemudahan untuk dipahami pada online course?
- Sangat jelas
  - Jelas
  - Cukup jelas
  - Kurang jelas
23. Bagaimana ketepatan penggunaan contoh, non contoh, metafora, analogi dan sejenisnya?
- Sangat tepat
  - Tepat
  - Cukup Tepat
  - Salah
24. Bagaimana ke-komunikatifan penggunaan gaya bahasa?
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai

- d. Kurang sesuai
25. Bagaimana kesesuaian gaya bahasa dengan sasaran/ pengguna?
- a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup sesuai
  - d. Kurang sesuai
26. Tingkat keterbacaan (tidak terjadi kesalahan redaksi, ketepatan tanda baca, dan lain-lain)
- a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Cukup baik
  - d. Kurang buruk

Komentar dan Saran :

---

---

---

.....,.....2020

Ahli Materi

(.....)

**Directed & Development by:**

- Pedoman standarisasi instrumen pembelajaran berbasis jaringan (2018) <http://survey.web-bali.net>
- Pengembangan bahan ajar lokakarya content design of web based learning Mozaik teknologi pendidikan e-learning oleh Dewi Salma Prawiradilaga, dkk



**INSTRUMEN EXPERT REVIEW**  
**AHLI DESAIN PEMBELAJARAN**

Kuesioner ini merupakan instrumen penelitian skripsi dengan judul “Pengembangan *Learning Object* pada *Training Basic* di PT Circleka Indonesia Utama”. Kuesioner ini bertujuan untuk melakukan evaluasi expert review untuk ahli Desain Pembelajaran terhadap *Learning Object* pada *Training Basic* di PT Circleka Indonesia Utama.

**Sasaran :**

Calon karyawan Customer Service Representative (CSR) toko di PT.Circleka Indonesia Utama.

**Petunjuk Pengisian :**

1. Isilah data diri Anda pada tempat yang sudah disediakan.
2. Bacalah dengan cermat setiap pernyataan yang terdapat dalam kolom yang tersedia.
3. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda.
4. Penilaian menggunakan skala 1-4 dengan kategori sebagai berikut:
  - 1) a = kurang baik
  - 2) b = cukup baik
  - 3) c = baik
  - 4) d = sangat baik
5. Anda juga dapat memberikan kritik, komentar dan saran mengenai *Learning Object* pada *Training Basic* di PT Circleka Indonesia Utama pada tempat yang sudah disediakan.

**Directed & Development by:**

- Pedoman standarisasi instrumen pembelajaran berbasis jaringan (2018) <http://survey.web-bali.net>
- Pengembangan bahan ajar lokakarya content design of web based learning Mozaik teknologi pendidikan e-learning oleh Dewi Salma Prawiradilaga, dkk



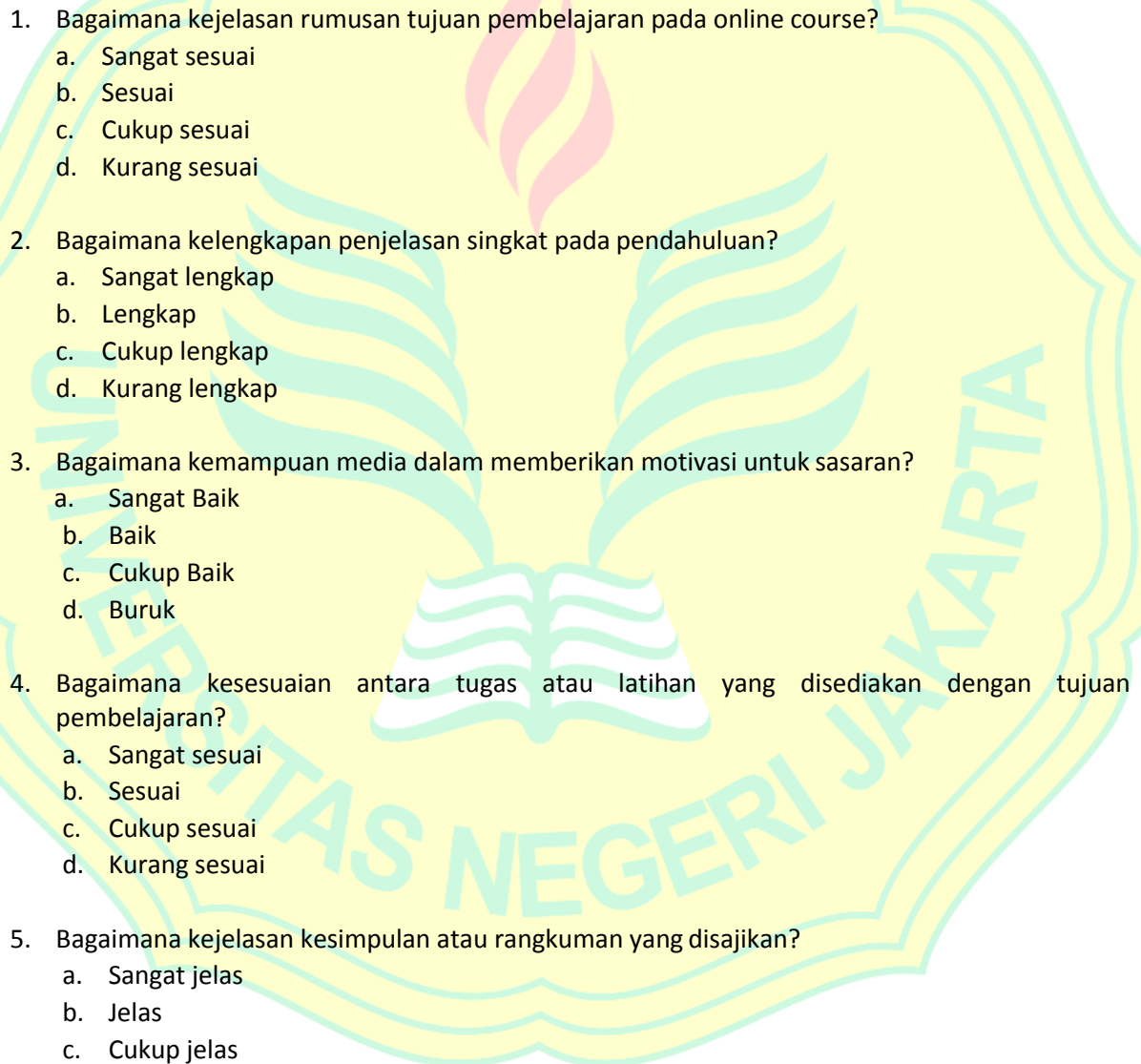
## IDENTITAS RESPONDEN

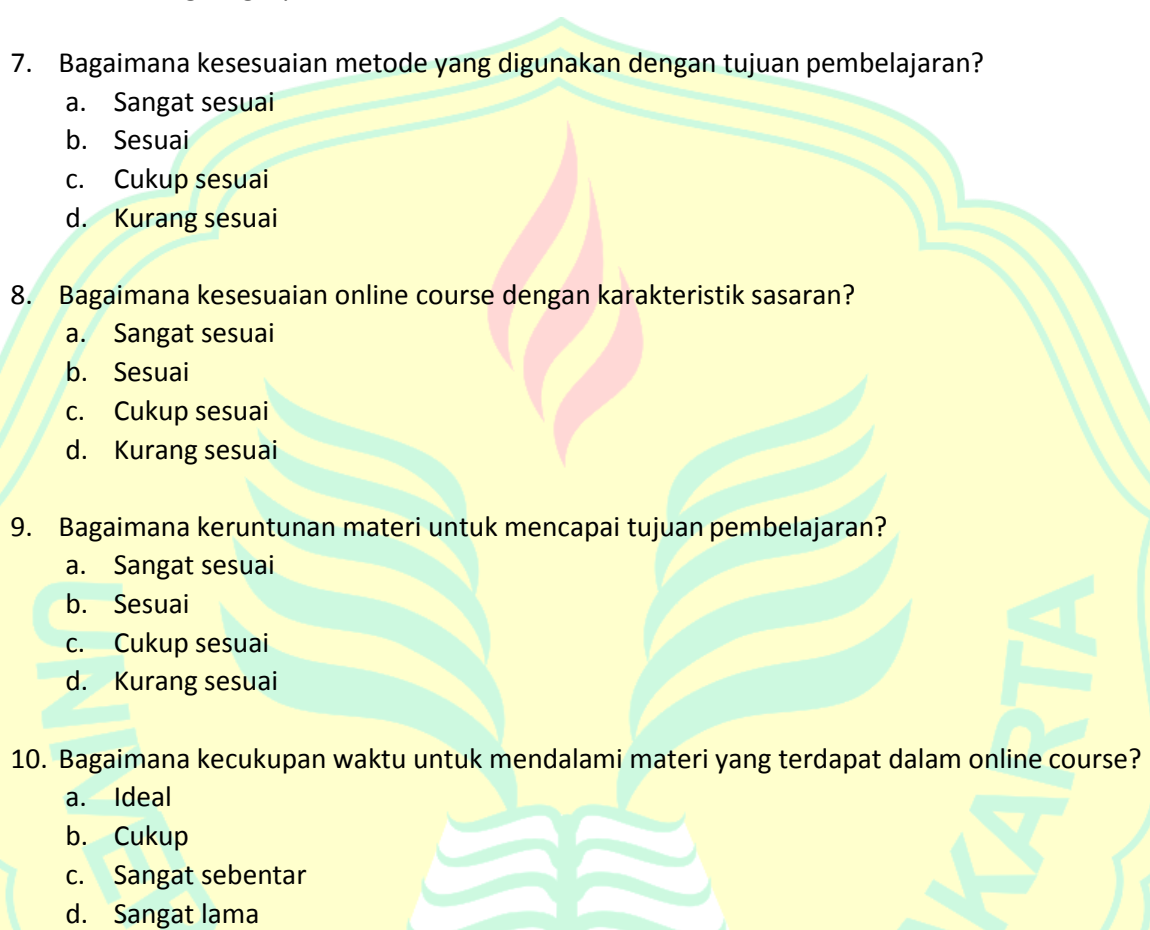
Nama :

Jabatan :

Nama Lembaga :

### A. ASPEK PEMBELAJARAN

1. Bagaimana kejelasan rumusan tujuan pembelajaran pada online course?
    - a. Sangat sesuai
    - b. Sesuai
    - c. Cukup sesuai
    - d. Kurang sesuai
  2. Bagaimana kelengkapan penjelasan singkat pada pendahuluan?
    - a. Sangat lengkap
    - b. Lengkap
    - c. Cukup lengkap
    - d. Kurang lengkap
  3. Bagaimana kemampuan media dalam memberikan motivasi untuk sasaran?
    - a. Sangat Baik
    - b. Baik
    - c. Cukup Baik
    - d. Buruk
  4. Bagaimana kesesuaian antara tugas atau latihan yang disediakan dengan tujuan pembelajaran?
    - a. Sangat sesuai
    - b. Sesuai
    - c. Cukup sesuai
    - d. Kurang sesuai
  5. Bagaimana kejelasan kesimpulan atau rangkuman yang disajikan?
    - a. Sangat jelas
    - b. Jelas
    - c. Cukup jelas
    - d. Kurang jelas
- 

- 
6. Penyajian evaluasi yang terdapat pada online course
    - a. Sangat lengkap
    - b. Lengkap
    - c. Cukup lengkap
    - d. Kurang lengkap
  
  7. Bagaimana kesesuaian metode yang digunakan dengan tujuan pembelajaran?
    - a. Sangat sesuai
    - b. Sesuai
    - c. Cukup sesuai
    - d. Kurang sesuai
  
  8. Bagaimana kesesuaian online course dengan karakteristik sasaran?
    - a. Sangat sesuai
    - b. Sesuai
    - c. Cukup sesuai
    - d. Kurang sesuai
  
  9. Bagaimana keruntunan materi untuk mencapai tujuan pembelajaran?
    - a. Sangat sesuai
    - b. Sesuai
    - c. Cukup sesuai
    - d. Kurang sesuai
  
  10. Bagaimana kecukupan waktu untuk mendalami materi yang terdapat dalam online course?
    - a. Ideal
    - b. Cukup
    - c. Sangat sebentar
    - d. Sangat lama

**Komentar dan Saran :**

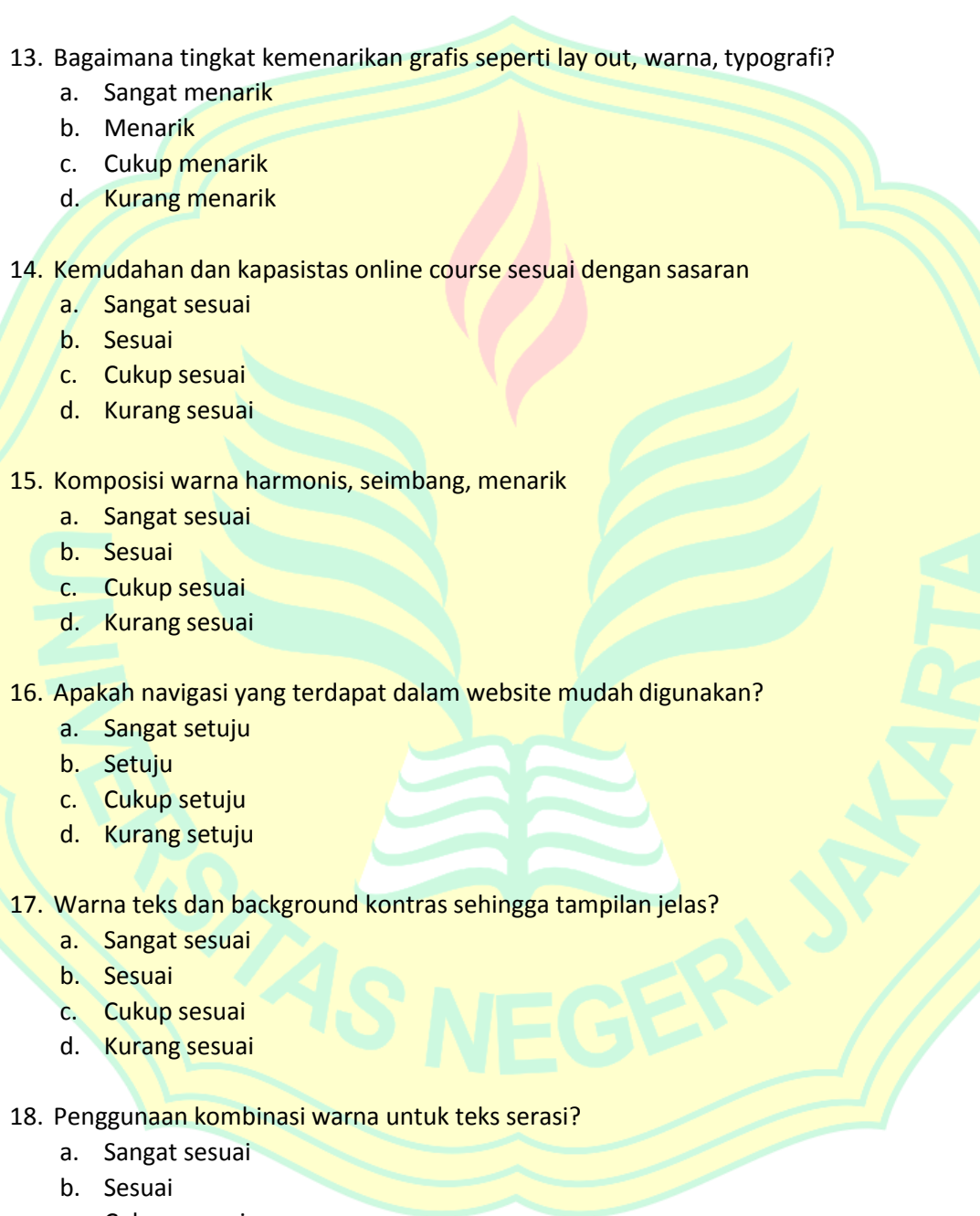
---

---

---

## **B. ASPEK TAMPILAN**

11. Bagaimana ketepatan tata letak bahan ajar dalam website?
  - a. Sangat tepat
  - b. Tepat
  - c. Cukup tepat
  - d. Kurang tepat

- 
12. Bagaimana keserasian pewarnaan baik background, header maupun komponen lain?
- Sangat serasi
  - Serasi
  - Cukup serasi
  - Kurang serasi
13. Bagaimana tingkat kemenarikan grafis seperti lay out, warna, typografi?
- Sangat menarik
  - Menarik
  - Cukup menarik
  - Kurang menarik
14. Kemudahan dan kapasitas online course sesuai dengan sasaran
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai
15. Komposisi warna harmonis, seimbang, menarik
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai
16. Apakah navigasi yang terdapat dalam website mudah digunakan?
- Sangat setuju
  - Setuju
  - Cukup setuju
  - Kurang setuju
17. Warna teks dan background kontras sehingga tampilan jelas?
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai
18. Penggunaan kombinasi warna untuk teks serasi?
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai

19. Bagaimana daya dukung grafis terhadap konten, struktur dan navigasi?
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai

**Komentar dan Saran :**

---

---

---

**C. ASPEK PROGRAM/KOMPATIBILITAS**

20. Bagaimana aksesibilitas navigasi dalam media dan antar media, kemudahan akses komponen web?
- Sangat mudah
  - Mudah
  - Cukup mudah
  - Sukar
21. Bagaimana kemudahan pencarian data atau materi yang dikehendaki?
- Sangat mudah
  - mudah
  - Cukup mudah
  - Sukar
22. Apakah fitur website dapat berfungsi dengan baik menggunakan browser yang digunakan?
- Sangat setuju
  - Setuju
  - Cukup setuju
  - Kurang setuju
23. Bagaimana ketersediaan fitur Chat atau forum diskusi yang dapat digunakan oleh sasaran?
- Sangat baik
  - Baik
  - Cukup baik
  - Buruk

Komentar dan Saran :

---

---

---

**D. BAHASA DAN KOMUNIKASI**

24. Bagaimana kebenaran ejaan yang digunakan dalam online course menurut bahasa yang berlaku (EYD)?
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai
25. Bagaimana kejelasan redaksi dan kemudahan untuk dipahami pada online course?
- Sangat jelas
  - Jelas
  - Cukup jelas
  - Kurang jelas
26. Bagaimana ketepatan penggunaan contoh, non contoh, metafora, analogi dan sejenisnya?
- Sangat tepat
  - Tepat
  - Cukup Tepat
  - Salah
27. Bagaimana ke-komunikatifan penggunaan gaya bahasa?
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai
28. Bagaimana kesesuaian gaya bahasa dengan sasaran/ pengguna?
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai

29. Tingkat keterbacaan (tidak terjadi kesalahan redaksi, ketepatan tanda baca, dan lain-lain)
- a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Cukup baik
  - d. Kurang buruk

**Komentar dan Saran :**

---

---

---



**Directed & Development by:**

- Pedoman standarisasi instrumen pembelajaran berbasis jaringan (2018) <http://survey.web-bali.net>
- Pengembangan bahan ajar lokakarya content design of web based learning Mozaik teknologi pendidikan e-learning oleh Dewi Salma Prawiradilaga, dkk

## INSTRUMEN EXPERT REVIEW

### AHLI MEDIA

Kuesioner ini merupakan instrumen penelitian skripsi dengan judul “Pengembangan *Learning Object* pada *Training Basic* di PT Circleka Indonesia Utama”. Kuesioner ini bertujuan untuk melakukan evaluasi expert review untuk ahli Media terhadap *Learning Object* pada *Training Basic* di PT Circleka Indonesia Utama.

#### Sasaran :

Calon karyawan Customer Service Representative (CSR) di PT.Circleka Indonesia Utama.

#### Petunjuk Pengisian :

1. Isilah data diri Anda pada tempat yang sudah disediakan.
2. Bacalah dengan cermat setiap pernyataan yang terdapat dalam kolom yang tersedia.
3. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom jawaban yang Anda pilih.
4. Penilaian menggunakan skala 1-4 dengan kategori sebagai berikut:
  - 1) a = kurang baik
  - 2) b = cukup baik
  - 3) c = baik
  - 4) d = sangat baik
5. Anda juga dapat memberikan kritik, komentar dan saran mengenai *Learning Object* pada *Training Basic* di PT Circleka Indonesia Utama pada tempat yang sudah disediakan.

#### Directed & Development by:

- Pedoman standarisasi instrumen pembelajaran berbasis jaringan (2018) <http://survey.web-bali.net>
- Pengembangan bahan ajar lokakarya content design of web based learning Mozaik teknologi pendidikan e-learning oleh Dewi Salma Prawiradilaga, dkk



## IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jabatan :

Asal Institut :

### A. ASPEK TAMPILAN

1. Bagaimana ketepatan tata letak bahan ajar dalam website?
  - a. Sangat tepat
  - b. Tepat
  - c. Cukup tepat
  - d. Kurang tepat
2. Bagaimana keserasian pewarnaan baik background, header maupun komponen lain?
  - a. Sangat serasi
  - b. Serasi
  - c. Cukup serasi
  - d. Kurang serasi
3. Bagaimana tingkat kemenarikan grafis seperti lay out, warna, typografi?
  - a. Sangat menarik
  - b. Menarik
  - c. Cukup menarik
  - d. Kurang menarik
4. Kemudahan dan kapasitas online course sesuai dengan sasaran?
  - a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup sesuai
  - d. Kurang sesuai
5. Komposisi warna harmonis, seimbang dan menarik
  - a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup sesuai
  - d. Kurang sesuai
6. Apakah navigasi yang terdapat dalam website mudah digunakan?
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Cukup setuju
  - d. Kurang setuju

7. Warna teks dan background kontras sehingga tampilan jelas?
  - a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup sesuai
  - d. Kurang sesuai
  
8. Penggunaan kombinasi warna untuk teks serasi
  - a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup sesuai
  - d. Kurang sesuai
  
9. Bagaimana daya dukung grafis terhadap konten, struktur dan navigasi?
  - a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup sesuai
  - d. Kurang sesuai

**Komentar dan Saran :**

---

---

---

**B. ASPEK PEMANFAATAN MEDIA**

10. Konten yang disajikan dalam Media sesuai dengan pembahasan
  - a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup sesuai
  - d. Kurang sesuai
  
11. Media yang disajikan dapat memenuhi tujuan pembelajaran yang telah ditentukan
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Cukup setuju
  - d. Kurang setuju

12. Pemilihan Media video (.mp4) cocok digunakan untuk penyampaian materi

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Cukup setuju
- d. Kurang setuju

13. Media dapat berdiri sendiri dan dapat digunakan untuk pembelajaran *online*

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Cukup setuju
- d. Kurang setuju

**Komentar dan Saran :**

---

---

---

**C. ASPEK PENYAJIAN (VIDEO & ANIMASI)**

14. Bagaimana Kualitas resolusi video dan animasi ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Buruk

15. Bagaimana Kualitas audio dalam video dan animasi?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Buruk

16. Apakah Video dan animasi memperjelas materi?

- a. Sangat jelas
- b. jelas
- c. Cukup jelas
- d. Kurang jelas

17. Kecepatan dan ketepatan narasi yang ditampilkan dalam video dan animasi

- a. Sangat tepat
- b. Tepat
- c. Cukup tepat
- d. Kurang tepat

18. Kemenarikan video dan animasi secara keseluruhan

- a. Sangat menarik
- b. Menarik
- c. Cukup menarik
- d. Kurang menarik

**Komentar dan Saran :**

---

---

---

.....2020

Ahli Media

(.....)

**Directed & Development by:**

- Pedoman standarisasi instrumen pembelajaran berbasis jaringan (2018) <http://survey.web-bali.net>
- Pengembangan bahan ajar lokakarya content design of web based learning Mozaik teknologi pendidikan e-learning oleh Dewi Salma Prawiradilaga, dkk

## INSTRUMEN EVALUASI PENGGUNA

Kuesioner ini merupakan instrumen penelitian skripsi dengan judul “Pengembangan *Learning Object* pada *Training Basic* di PT Circleka Indonesia Utama”. Kuesioner ini bertujuan untuk melakukan evaluasi oleh pengguna terhadap *Learning Object* pada *Training Basic* di PT Circleka Indonesia Utama.

### Sasaran :

Calon karyawan Customer Service Representative (CSR) toko di PT.Circleka Indonesia Utama.

### Petunjuk Pengisian :

1. Isilah data diri Anda pada tempat yang sudah disediakan.
2. Bacalah dengan cermat setiap pernyataan yang terdapat dalam kolom yang tersedia.
3. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda
4. Penilaian menggunakan skala 1-4 dengan kategori sebagai berikut:
  - 1) a = kurang baik
  - 2) b = cukup baik
  - 3) c = baik
  - 4) d = sangat baik
5. Anda juga dapat memberikan kritik, komentar dan saran mengenai *Learning Object* pada *Training Basic* di PT Circleka Indonesia Utama pada tempat yang sudah disediakan.

### Directed & Development by:

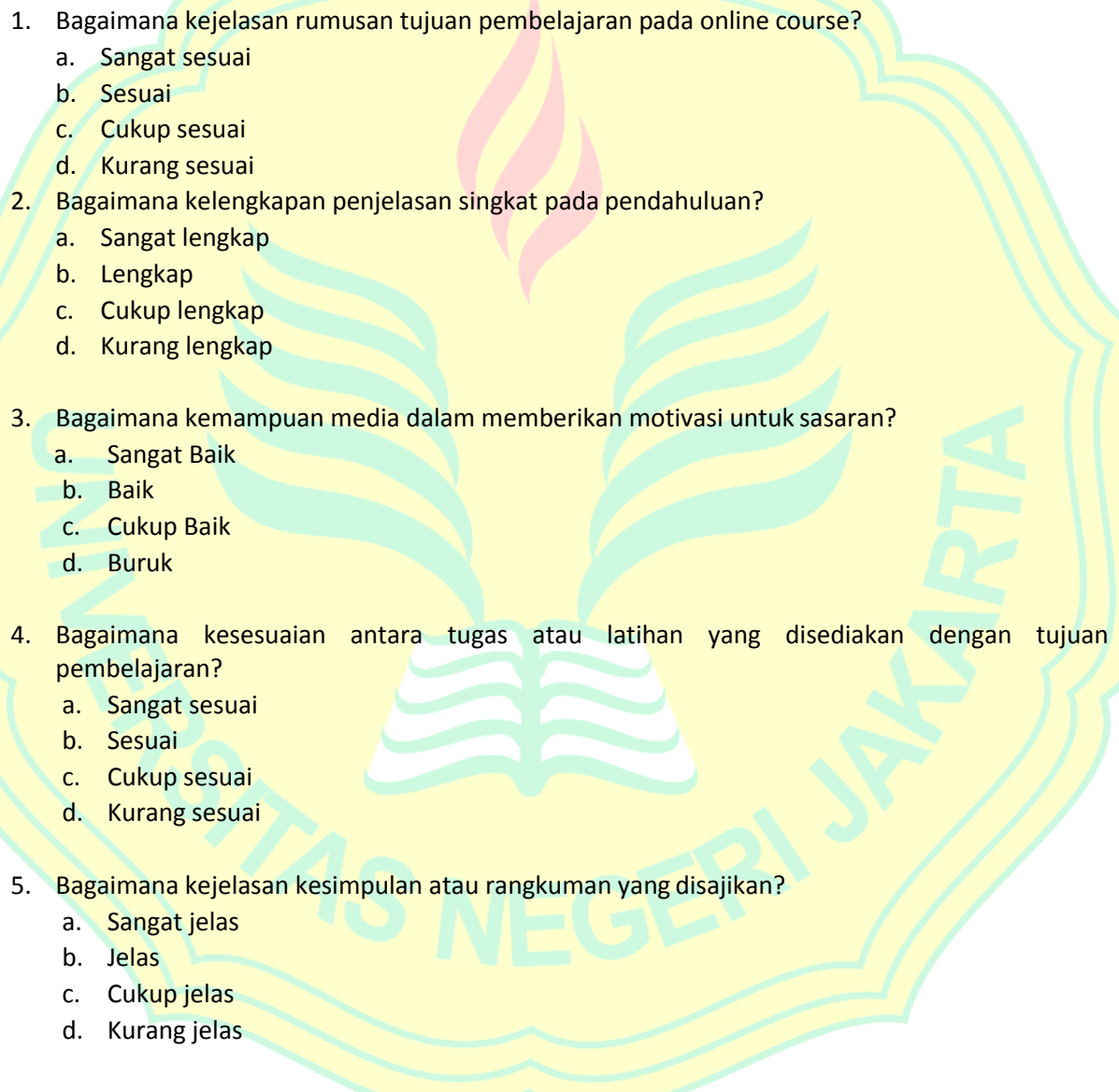
- Pedoman standarisasi instrumen pembelajaran berbasis jaringan (2018) <http://survey.web-bali.net>
- Pengembangan bahan ajar lokakarya content design of web based learning Mozaik teknologi pendidikan e-learning oleh Dewi Salma Prawiradilaga, dkk

## IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Asal Toko :

### A. ASPEK PEMBELAJARAN

1. Bagaimana kejelasan rumusan tujuan pembelajaran pada online course?
    - a. Sangat sesuai
    - b. Sesuai
    - c. Cukup sesuai
    - d. Kurang sesuai
  2. Bagaimana kelengkapan penjelasan singkat pada pendahuluan?
    - a. Sangat lengkap
    - b. Lengkap
    - c. Cukup lengkap
    - d. Kurang lengkap
  3. Bagaimana kemampuan media dalam memberikan motivasi untuk sasaran?
    - a. Sangat Baik
    - b. Baik
    - c. Cukup Baik
    - d. Buruk
  4. Bagaimana kesesuaian antara tugas atau latihan yang disediakan dengan tujuan pembelajaran?
    - a. Sangat sesuai
    - b. Sesuai
    - c. Cukup sesuai
    - d. Kurang sesuai
  5. Bagaimana kejelasan kesimpulan atau rangkuman yang disajikan?
    - a. Sangat jelas
    - b. Jelas
    - c. Cukup jelas
    - d. Kurang jelas
  6. Penyajian evaluasi yang terdapat pada online course
    - a. Sangat lengkap
    - b. Lengkap
    - c. Cukup lengkap
    - d. Kurang lengkap
- 

7. Bagaimana keruntunan materi untuk mencapai tujuan pembelajaran?
  - a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup sesuai
  - d. Kurang sesuai
  
8. Bagaimana kecukupan waktu untuk mendalami materi yang terdapat dalam online course?
  - a. Ideal
  - b. Cukup
  - c. Sangat sebentar
  - d. Sangat lama

**Komentar dan Saran :**

---

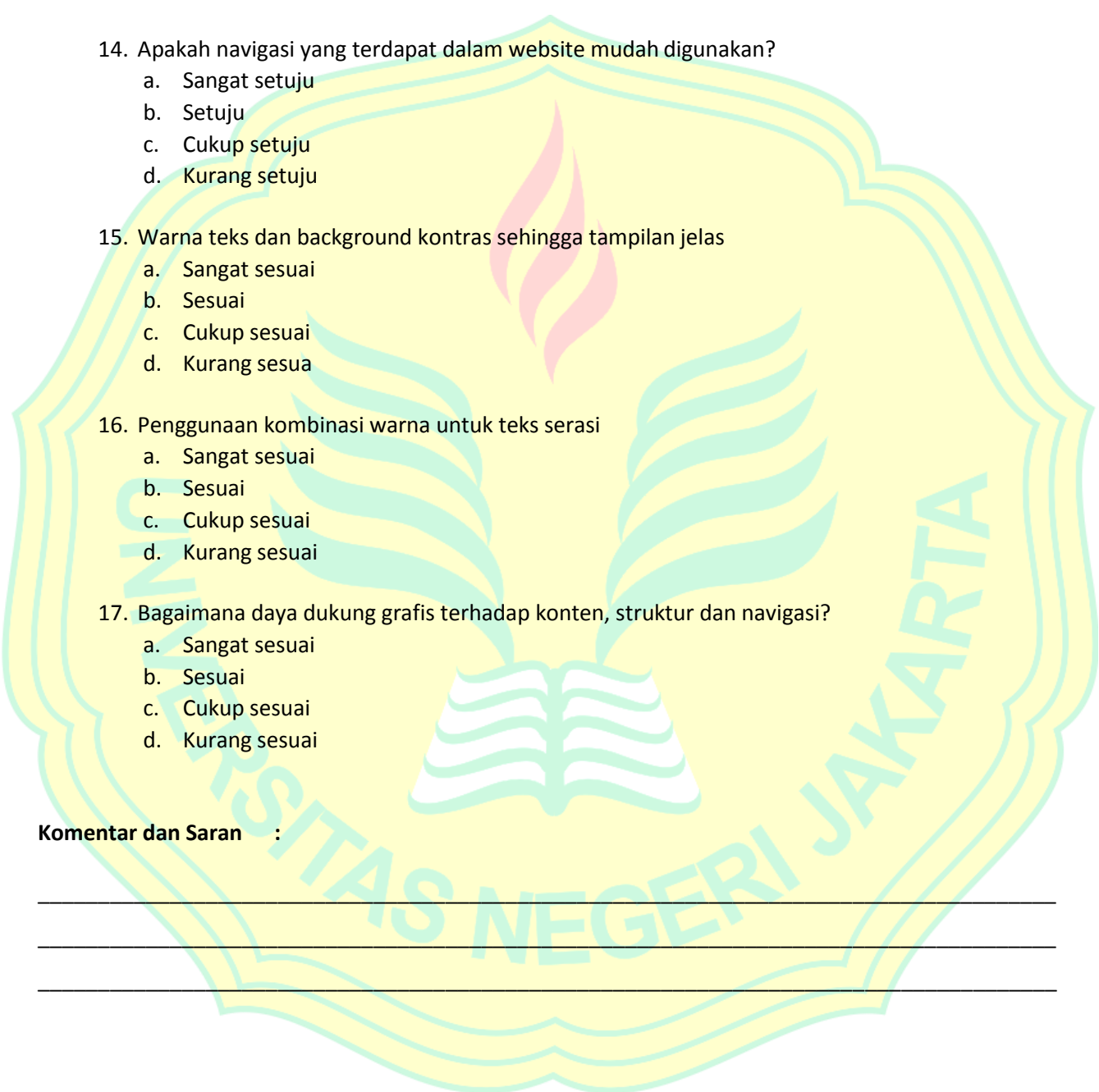
---

---

**B. ASPEK TAMPILAN**

9. Bagaimana ketepatan tata letak bahan ajar dalam website?
  - a. Sangat tepat
  - b. Tepat
  - c. Cukup tepat
  - d. Kurang tepat
  
10. Bagaimana keserasian pewarnaan baik background, header maupun komponen lain?
  - a. Sangat serasi
  - b. Serasi
  - c. Cukup serasi
  - d. Kurang serasi
  
11. Bagaimana tingkat kemenarikan grafis seperti lay out, warna, typografi?
  - a. Sangat menarik
  - b. Menarik
  - c. Cukup menarik
  - d. Kurang menarik
  
12. Kemudahan dan kapasitas online course sesuai dengan sasaran
  - a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup sesuai
  - d. Kurang sesuai



- 
13. Komposisi warna harmonis, seimbang, menarik
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai
14. Apakah navigasi yang terdapat dalam website mudah digunakan?
- Sangat setuju
  - Setuju
  - Cukup setuju
  - Kurang setuju
15. Warna teks dan background kontras sehingga tampilan jelas
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai
16. Penggunaan kombinasi warna untuk teks serasi
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai
17. Bagaimana daya dukung grafis terhadap konten, struktur dan navigasi?
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai

**Komentar dan Saran :**

---

---

---

### C. ASPEK PROGRAM/KOMPATIBILITAS

18. Bagaimana aksesibilitas navigasi dalam media dan antar media, kemudahan akses komponen web?
- Sangat mudah
  - Mudah
  - Cukup mudah
  - Sukar
19. Bagaimana kemudahan pencarian data atau materi yang dikehendaki?
- Sangat mudah
  - mudah
  - Cukup mudah
  - Sukar
20. Apakah fitur website dapat berfungsi dengan baik menggunakan browser yang digunakan?
- Sangat setuju
  - Setuju
  - Cukup setuju
  - Kurang setuju
21. Bagaimana ketersediaan fitur Chat atau forum diskusi yang dapat digunakan oleh sasaran?
- Sangat baik
  - Baik
  - Cukup baik
  - Buruk

Komentar dan Saran :

---

---

---

### D. BAHASA DAN KOMUNIKASI

22. Bagaimana kebenaran ejaan yang digunakan dalam online course menurut bahasa yang berlaku (EYD)?
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai

23. Bagaimana kejelasan redaksi dan kemudahan untuk dipahami pada online course?
- Sangat jelas
  - Jelas
  - Cukup jelas
  - Kurang jelas
24. Bagaimana ketepatan penggunaan contoh, non contoh, metafora, analogi dan sejenisnya?
- Sangat tepat
  - Tepat
  - Cukup Tepat
  - Salah
25. Bagaimana ke-komunikatifan penggunaan gaya bahasa?
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai
26. Bagaimana kesesuaian gaya bahasa dengan sasaran/ pengguna?
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Kurang sesuai
27. Tingkat keterbacaan (tidak terjadi kesalahan redaksi, ketepatan tanda baca, dan lain-lain)
- Sangat baik
  - Baik
  - Cukup baik
  - Buruk

**Komentar dan Saran :**

---

---

---

**E. ASPEK PENYAJIAN (VIDEO & ANIMASI)**

28. Bagaimana Kualitas resolusi video dan animasi?
- a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Cukup baik
  - d. Kurang baik
29. Bagaimana Kualitas audio dalam video dan animasi?
- a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Cukup baik
  - d. Kurang baik
30. Apakah Video dan animasi memperjelas materi
- a. Sangat jelas
  - b. jelas
  - c. Cukup jelas
  - d. Kurang jelas
31. Kecepatan dan ketepatan narasi yang ditampilkan dalam video dan animasi
- a. Sangat tepat
  - b. Tepat
  - c. Cukup tepat
  - d. Kurang tepat
32. Kemenarikan video dan animasi secara keseluruhan
- a. Sangat menarik
  - b. Menarik
  - c. Cukup menarik
  - d. Kurang menarik

**Komentar dan Saran :**

---

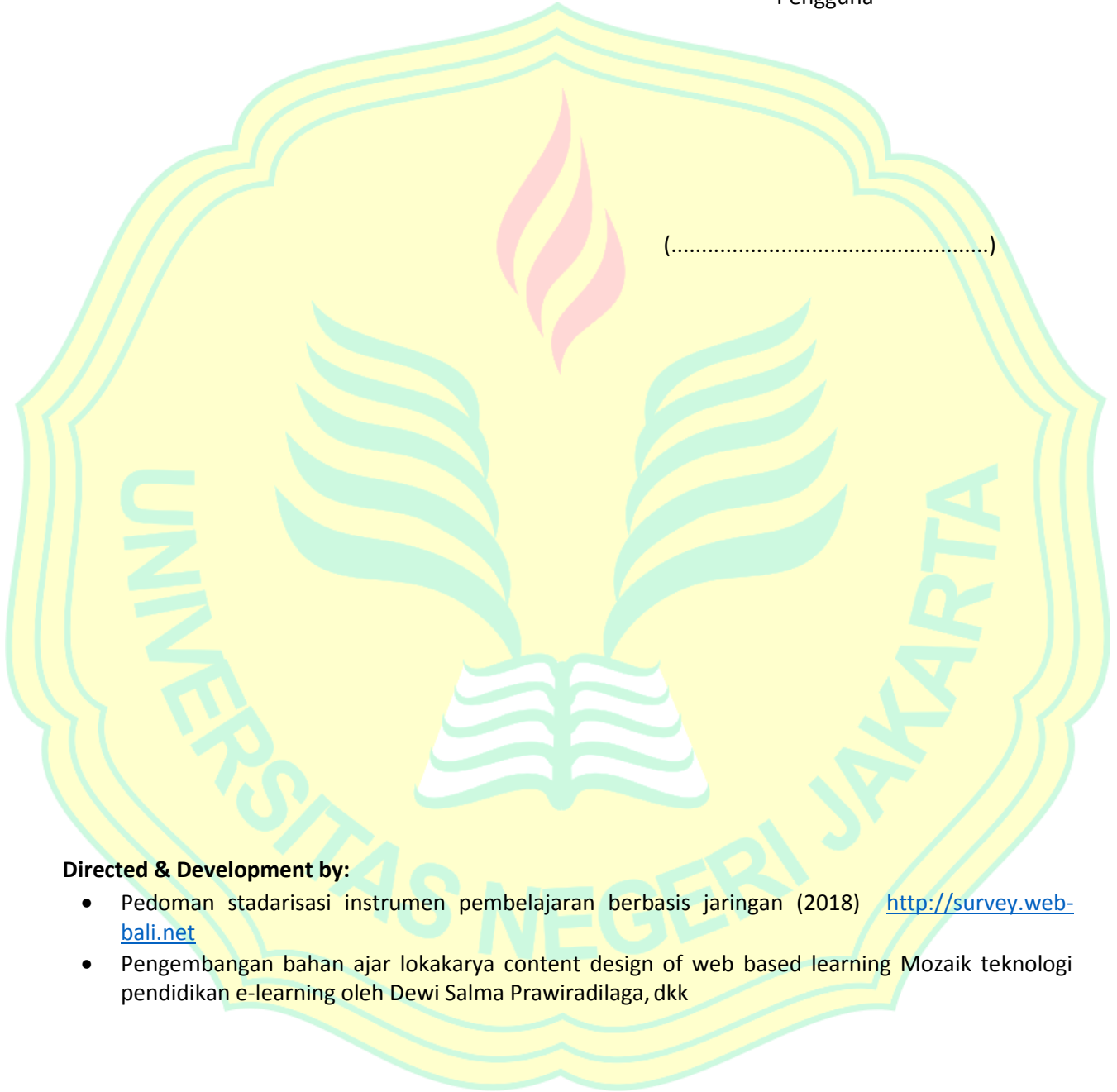
---

---

.....,.....2020

Pengguna

(.....)



**Directed & Development by:**

- Pedoman standarisasi instrumen pembelajaran berbasis jaringan (2018) <http://survey.web-bali.net>
- Pengembangan bahan ajar lokakarya content design of web based learning Mozaik teknologi pendidikan e-learning oleh Dewi Salma Prawiradilaga, dkk

**KISI-KISI TEST SUMATIF  
TRAINING BASIC PT. CIRCLEKA INDONESIA UTAMA**

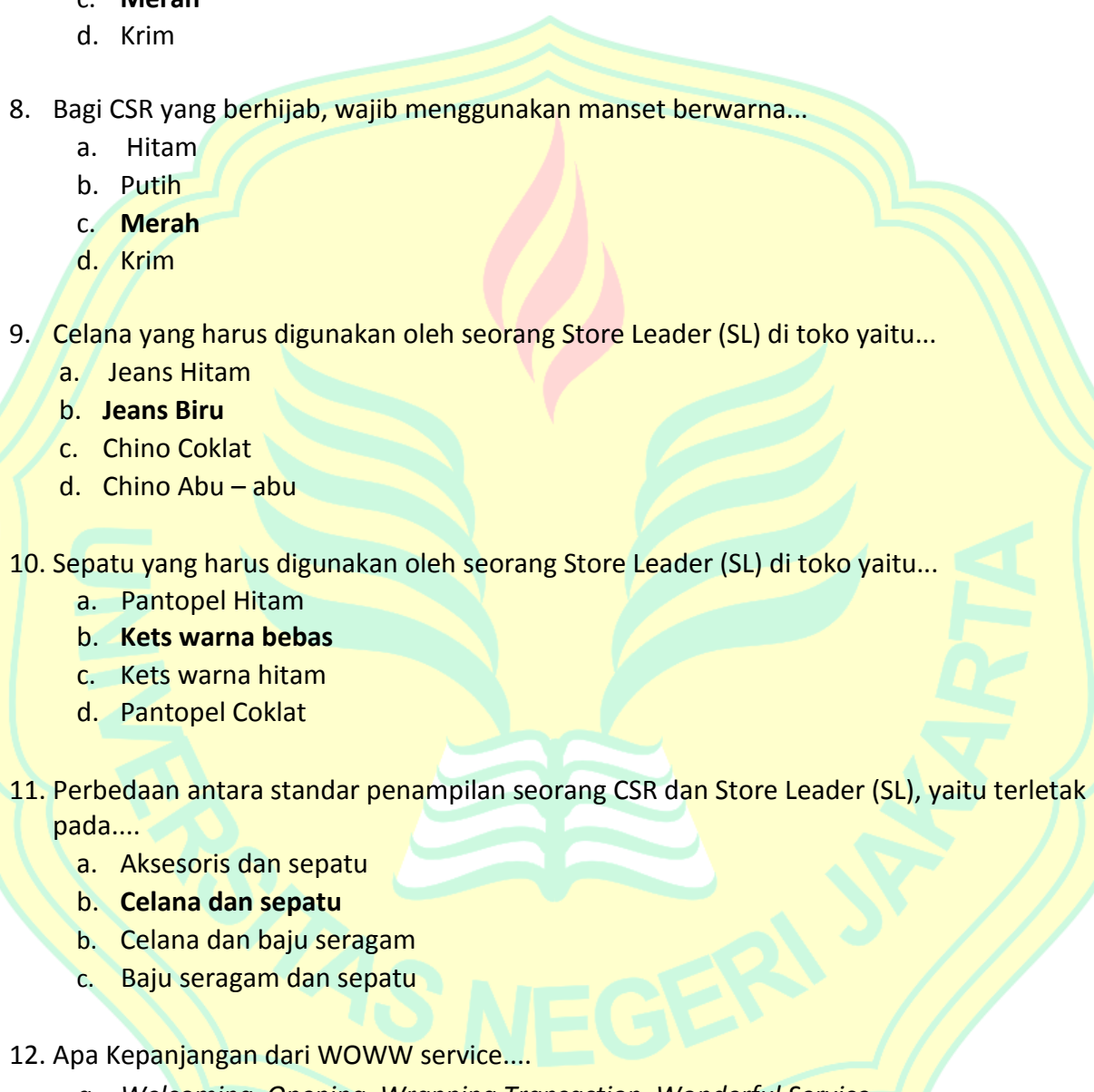
No	Pokok dan Sub Pokok Bahasan	Proses Kognitif						Jumlah	No Butir
		C1	C2	C3	C4	C5	C6		
<b>Standar Penampilan <i>Customer Service Representative</i> (CSR)</b>									
1.	a. Standar Penampilan CSR pria dan wanita	✓	-	-	-	-	-	5	1,2,3,4,5,
	b. Standar Penampilan <i>Store Leader</i> (SL) pria dan wanita	✓	-	-	-	-	-	4	9,10,11
	c. Standar Penampilan CSR <i>Food Service</i>	✓	-	-	-	-	-	1	6
	d. Standar Penampilan CSR <i>Food Service</i>	✓	-	-	-	-	-	2	7,8
JUMLAH		11 Butir							
<b>Prinsip Pelayanan Pelanggan</b>									
2.	a. <i>WOWW service</i>	-	✓	-	-	-	-	5	12,13,14, 15,16
	b. Penanganan Komplain	-	✓	-	-	-	-	4	17,18,19, 20
JUMLAH		9 Butir							

**TEST SUMATIF**  
**TRAINING BASIC PT. CIRCLEKA INDONESIA UTAMA**

**Beri tanda (x) pada Jawaban yang paling tepat!**

1. Aksesoris yang boleh di gunakan oleh CSR pada toko adalah...
  - a. Cincin dan Gelang
  - b. Anting dan Cincin
  - c. **Jam tangan dan Cincin**
  - d. Jam tangan dan Gelang
  
2. Celana yang harus digunakan oleh seorang CSR di toko yaitu...
  - a. **Jeans Hitam**
  - b. Jeans Biru
  - c. Chino Coklat
  - d. Chino Abu – abu
  
3. Sepatu yang harus digunakan oleh seorang CSR di toko yaitu...
  - a. Pantopel Hitam
  - b. Kets warna bebas
  - c. **Kets warna hitam**
  - d. Pantopel Coklat
  
4. Hal – hal yang harus diperhatikan pada standar penampilan CSR di toko, kecuali...
  - a. **Menggunakan aksesoris cincin dan gelang**
  - b. Rambut tidak boleh menutupi mata
  - c. Selalu gunakan seragam saat bekerja
  - d. Menggunakan nametag menghadap ke depan
  
5. Agar terlihat rapih CSR wanita yang berambut panjang, diwajibkan untuk menggunakan...
  - a. Bando
  - b. **Hairnet**
  - c. Hairspray
  - d. Jilbab
  
6. Saat melayani produk makanan di toko, CSR diwajibkan untuk menggunakan....
  - a. Tissue
  - b. Seragam Circle K
  - c. Safety Shoes
  - d. **Hand Gloves**



- 
7. Bagi CSR yang berhijab, wajib menggunakan hijab berwarna...
- Hitam
  - Putih
  - Merah**
  - Krim
8. Bagi CSR yang berhijab, wajib menggunakan manset berwarna...
- Hitam
  - Putih
  - Merah**
  - Krim
9. Celana yang harus digunakan oleh seorang Store Leader (SL) di toko yaitu...
- Jeans Hitam
  - Jeans Biru**
  - Chino Coklat
  - Chino Abu – abu
10. Sepatu yang harus digunakan oleh seorang Store Leader (SL) di toko yaitu...
- Pantopel Hitam
  - Kets warna bebas**
  - Kets warna hitam
  - Pantopel Coklat
11. Perbedaan antara standar penampilan seorang CSR dan Store Leader (SL), yaitu terletak pada....
- Aksesoris dan sepatu
  - Celana dan sepatu**
  - Celana dan baju seragam
  - Baju seragam dan sepatu
12. Apa Kapanjangan dari WOWW service....
- Welcoming, Opening, Wrapping Transaction, Wonderful Service*
  - Welcoming, Opening, Well Transaction, Wonderful Service*
  - Welcoming, Offering Service, Wrapping Transaction, Wonderful Service***
  - Welcoming, Offering Service, Well Transaction, Wonderful Service*
13. Hal yang harus dilakukan CSR pada bagian Wrapping Transaction, kecuali....
- Lakukan *Suggestive Selling* kepada *customer*
  - Lakukan pembersihan pada mesin yang ada di toko secara berkala**

- c. Pisahkan antara barang *food and non food*
- d. Berikan fasilitas pembayaran yang di sediakan oleh toko

14. Berapa biaya yang harus dibayarkan customer untuk satu kantong plastik....

- a. **Rp. 200**
- b. Rp. 50
- c. Rp. 100
- d. Rp. 250

15. Pada bagian *wonderful service*, hal apa yang harus dilakukan CSR terhadap *customer*....

- a. Berikan senyum
- b. Antarkan Customer hingga pintu keluar
- c. Bawakan barang belanjaan
- d. **Berikan Salam Dewi**

16. Kalimat greeting yang harus di ucapkan oleh CSR pada saat customer datang ke toko yaitu ....

- a. Selamat pagi/siang/malam , Selamat datang di Circle K, Selamat berbelanja
- b. Selamat pagi/siang/malam , Silahkan berbelanja di Circle K
- c. **Selamat pagi/siang/malam , Selamat datang di Circle K, Silahkan**
- d. Selamat pagi/siang/malam , Selamat berbelanja di Circle K, Silahkan

17. Hal yang harus dilakuakan CSR ketika mendapatkan komplain oleh *customer* di toko, Kecuali....

- a. Dengarkan keluhan customer
- b. Ucapkan permintaan maaf
- c. Lakukan tindakan perbaikan
- d. **Berikan fasilitas pembayaran yang di sediakan oleh toko**

18. Pada penanganan komplain, apa hal yang harus lakukan oleh CSR setelah meminta maaf kepada customer....

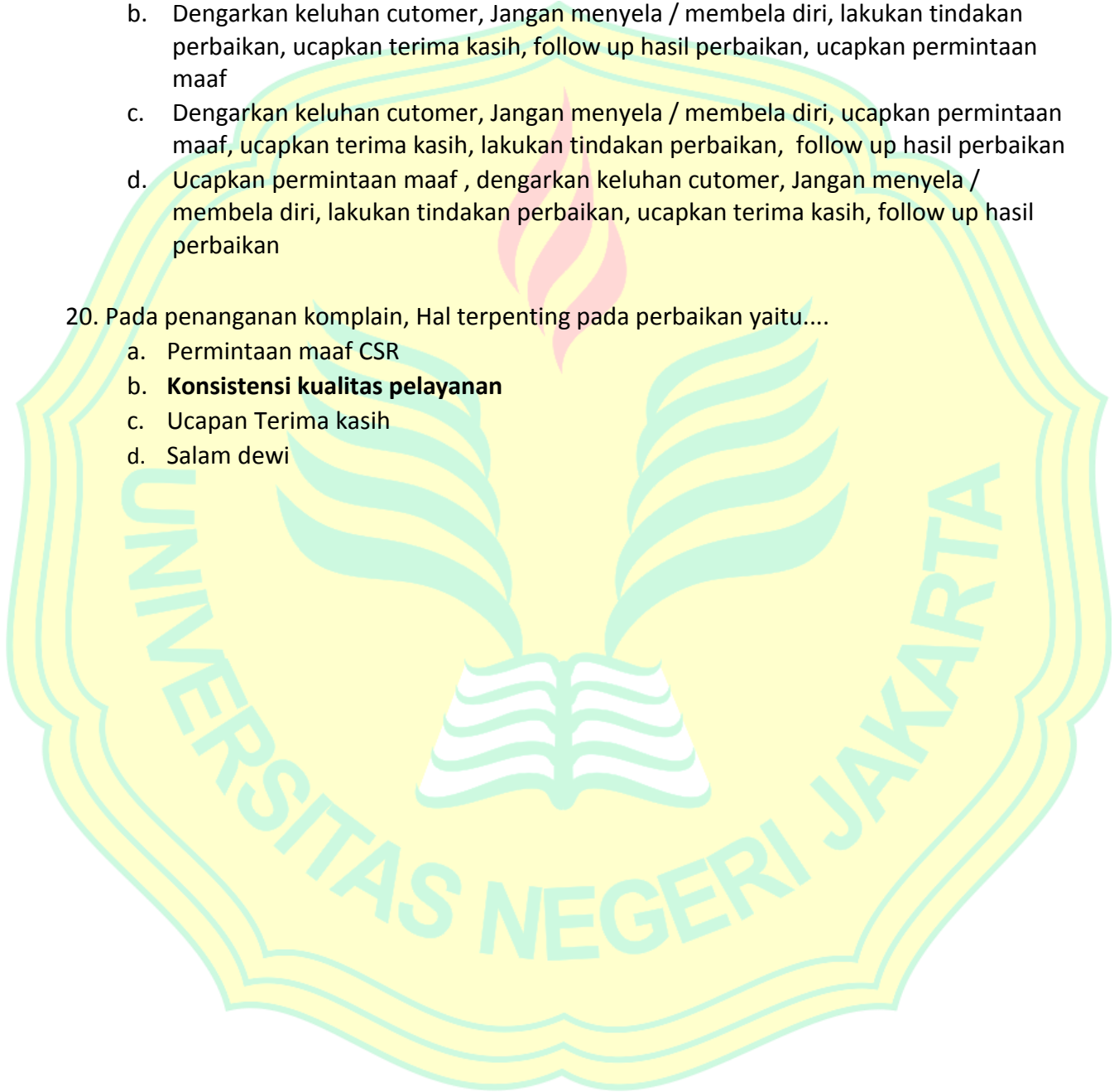
- a. **Lakukan Tindakan Perbaikan**
- b. Ucapkan terima kasih
- c. Dengarkan keluhan customer
- d. Follow up hasil perbaikan

19. Langkah – langkah yang harus dilakukan CSR ketika mendapatkan komplain *customer* di toko, yaitu....

- a. **Dengarkan keluhan cutomer, Jangan menyela / membela diri, ucapkan permintaan maaf, lakukan tindakan perbaikan, ucapkan terima kasih, follow up hasil perbaikan**
- b. Dengarkan keluhan cutomer, Jangan menyela / membela diri, lakukan tindakan perbaikan, ucapkan terima kasih, follow up hasil perbaikan, ucapkan permintaan maaf
- c. Dengarkan keluhan cutomer, Jangan menyela / membela diri, ucapkan permintaan maaf, ucapkan terima kasih, lakukan tindakan perbaikan, follow up hasil perbaikan
- d. Ucapkan permintaan maaf , dengarkan keluhan cutomer, Jangan menyela / membela diri, lakukan tindakan perbaikan, ucapkan terima kasih, follow up hasil perbaikan

20. Pada penanganan komplain, Hal terpenting pada perbaikan yaitu....

- a. Permintaan maaf CSR
- b. **Konsistensi kualitas pelayanan**
- c. Ucapan Terima kasih
- d. Salam dewi



## REKAPITULASI PENILAIAN AHLI MATERI

Oleh : Achmad Kurniawan (*Learning Development Coordinator*)

No	Butir Pernyataan	Skor	Rata-Rata
<b>Aspek Pembelajaran</b>			
1	Pembelajaran berbantuan jaringan / <i>website</i> memiliki kejelasan rumusan tujuan / kompetensi Pembelajaran	4	<b>3,50</b>
2	Kelengkapan penjelasan singkat pada pendahuluan	3	
3	Terdapat pula penyampaian motivasi untuk User	3	
4	Kesesuaian antara tugas atau latihan yang disediakan Program	4	
5	Pemberian kesimpulan, rangkuman atau pengulangan materi-materi penting	3	
6	Pembelajaran berbantuan jaringan/ <i>website</i> dilengkapi dengan penyajian evaluasi	4	
7	Kesesuaian metode yang digunakan	4	
8	kesesuaian <i>website</i> dengan karakteristik pengguna	4	
9	Kerunutan materi untuk mencapai kompetensi (sequence)	4	
10	Kecukupan waktu untuk mendalami materi yang terdapat dalam <i>website</i>	3	
<b>ASPEK KURIKULUM/MATERI</b>			
11	Relevansi materi dengan tujuan Pembelajaran	4	<b>3,85</b>
12	Kedalaman materi untuk mencapai kompetensi	3	
13	Keakuratan materi sesuai dengan Tujuan pembelajaran	4	
14	Kejelasan uraian materi yang Disajikan	4	
15	Kesesuaian contoh dengan Pembahasan materi	3	

16	Kesesuaian materi dengan Kemampuan pengguna/karakteristik pengguna	4	
17	Ketepatan latihan dengan materi dan tujuan	4	
18	Pembelajaran berbantuan Jaringan / online memiliki Kelengkapan komponen pembelajaran	4	
19	Kecukupan Materi untuk Mencapai Kompetensi yang diharapkan	4	
20	Kekinian dan ke- <i>up-to-dat</i> an materi yang ada dalam website	4	
<b>Bahasa dan Komunikasi</b>			
21	Program memiliki kebenaran ejaan menurut bahasa yang berlaku (EYD)	3	3,33
22	Kejelasan redaksi dan kemudahan untuk dipahami, tidak bermakna ganda	3	
23	Ketepatan penggunaa contoh, non contoh, metafora, analogi dan sejenisnya	3	
24	Kekomunikatifan penggunaan gaya bahasa	4	
25	Kesesuaian gaya bahasa dengan sasaran (audiens) / pengguna	4	
26	Tingkat Keterbacaan (tidak terjadi kesalahan redaksi, ketepatan tanda baca, dan lain-lain)	3	
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>			<b>3,36</b>

## REKAPITULASI PENILAIAN AHLI DESAIN PEMBELAJARAN

Oleh : Drs. Robinson Situmorang, M.Pd

No	Butir Pernyataan	Skor	Rata-Rata
<b>Aspek Pembelajaran</b>			
1	Pembelajaran berbantuan jaringan / <i>website</i> memiliki kejelasan rumusan tujuan / kompetensi Pembelajaran	3	<b>3,30</b>
2	Kelengkapan penjelasan singkat pada pendahuluan	3	
3	Terdapat pula penyampaian motivasi untuk User	3	
4	Kesesuaian antara tugas atau latihan yang disediakan Program	4	
5	Pemberian kesimpulan, rangkuman atau pengulangan materi-materi penting	3	
6	Pembelajaran berbantuan jaringan/ <i>website</i> dilengkapi dengan penyajian evaluasi	3	
7	Kesesuaian metode yang digunakan	3	
8	kesesuaian <i>website</i> dengan karakteristik pengguna	4	
9	Kerunutan materi untuk mencapai kompetensi (sequence)	4	
10	Kecukupan waktu untuk mendalami materi yang terdapat dalam <i>website</i>	3	
<b>Tampilan</b>			
11	ketepatan tata letak dalam <i>website</i>	4	<b>3,40</b>
12	Keserasian pewarnaan baik <i>background, header</i> maupun komponen lain	4	
13	Tingkat kemenarikan grafis seperti lay out, warna, typografi	2	
14	Kemudahan, kapasitas dan kesesuaian dengan peserta didik	3	



15	Komposisi warna harmonis, seimbang, menarik	3	
16	Navigasi yang terdapat dalam website mudah digunakan	3	
17	Warna teks dan background kontras sehingga tampilan jelas	4	
18	Penggunaan kombinasi warna untuk teks serasi	4	
19	Daya dukung grafis terhadap konten, struktur dan navigasi	3	
<b>Aspek Program / Kompabilitas</b>			
20	Aksesibilitas navigasi dalam media dan antar media, kemudahan akses komponen web	3	<b>3,25</b>
21	Kemudahan pencarian data / materi yang dikehendaki	3	
22	Fitur website dapat berfungsi dengan baik menggunakan browser yang digunakan	3	
23	Ketersediaan Chat dan forum diskusi yang dapat digunakan dengan User	4	
<b>Bahasa dan Komunikasi</b>			
24	Program memiliki kebenaran ejaan menurut bahasa yang berlaku (EYD)	3	<b>3,50</b>
25	Kejelasan redaksi dan kemudahan untuk dipahami, tidak bermakna ganda	3	
26	Ketepatan penggunaa contoh, non contoh, metafora analogi dan sejenisnya	3	
27	Ke-komunikatifan penggunaan gaya bahasa	4	
28	Kesesuaian gaya bahasa dengan sasaran (audiens) pengguna	4	
29	Tingkat Keterbacaan (tidak terjadi kesalahan redaksi, ketepatan tanda baca, dan lain-lain)	4	
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>			<b>3,36</b>



## REKAPITULASI PENILAIAN AHLI MEDIA

Oleh : Cecep Kustandi, M.Pd

No	Butir Pernyataan	Skor	Rata-Rata
<b>Aspek Tampilan</b>			
1	Ketepatan Tata Letak Dalam Website	3	<b>3,44</b>
2	Keserasian Pewarnaan Baik <i>Background, Header</i> maupun komponen lain	4	
3	Tingkat kemenarikan grafis seperti lay out, warna, typografi	4	
4	Kemudahan, kapasitas dan kesesuaian dengan peserta didik	3	
5	Komposisi warna harmonis, seimbang, menarik	3	
6	Navigasi yang terdapat dalam website mudah digunakan	3	
7	Warna teks dan background kontras sehingga tampilan jelas	4	
8	Penggunaan kombinasi warna untuk teks serasi	3	
9	Daya dukung grafis terhadap konten, struktur dan navigasi	4	
<b>Aspek Pemanfaatan Media</b>			
10	Ketepatan konten terhadap media yang disajikan	3	<b>3,25</b>
11	Penggunaan media yang disajikan dapat memenuhi tujuan pembelajaran	2	
12	Ketepatan pemilihan media video untuk menyampaikan materi	4	

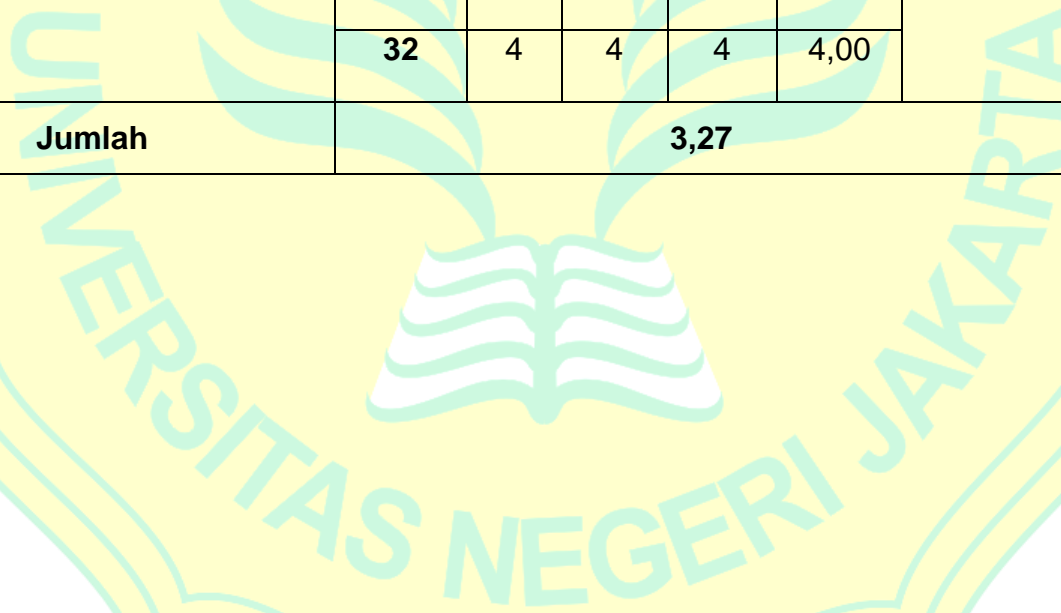
13	Media yang dihasilkan dapat berdiri sendiri tanpa media lain	4	
<b>Aspek Penyajian (Video &amp; Animasi)</b>			
14	Kualitas resolusi yang ditampilkan dalam video	3	<b>3,80</b>
15	Kualitas audio dalam video yang ditampilkan	4	
16	Video dapat memperjelas materi	4	
17	Kecepatan & ketepatan narasi dalam video	4	
18	Tingkat kemenarikan video yang ditampilkan	4	
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>			<b>3,50</b>



**REKAPITULASI PENILAIAN**  
**UJICOBA PENGGUNA (ONE TO ONE EVALUATION)**

Aspek	Butir Soal	R1	R2	R3	Rata-rata	Skor Rata-rata
Pembelajaran	1	4	3	4	3,66	3,41
	2	4	3	3	3,33	
	3	3	4	3	3,33	
	4	4	4	4	4,00	
	5	3	3	3	3,00	
	6	4	3	2	3,00	
	7	3	4	4	3,66	
	8	3	4	3	3,33	
Tampilan	9	3	3	3	3,00	3,25
	10	4	4	4	4,00	
	11	3	4	3	3,33	
	12	2	3	2	2,33	
	13	3	4	3	3,33	
	14	3	3	3	3,00	
	15	4	3	4	3,66	
	16	4	2	3	3,00	
	17	3	3	2	2,66	
Program/Kompatibilitas	18	3	3	2	2,66	2,95
	19	3	3	3	3,00	
	20	3	3	2	2,66	

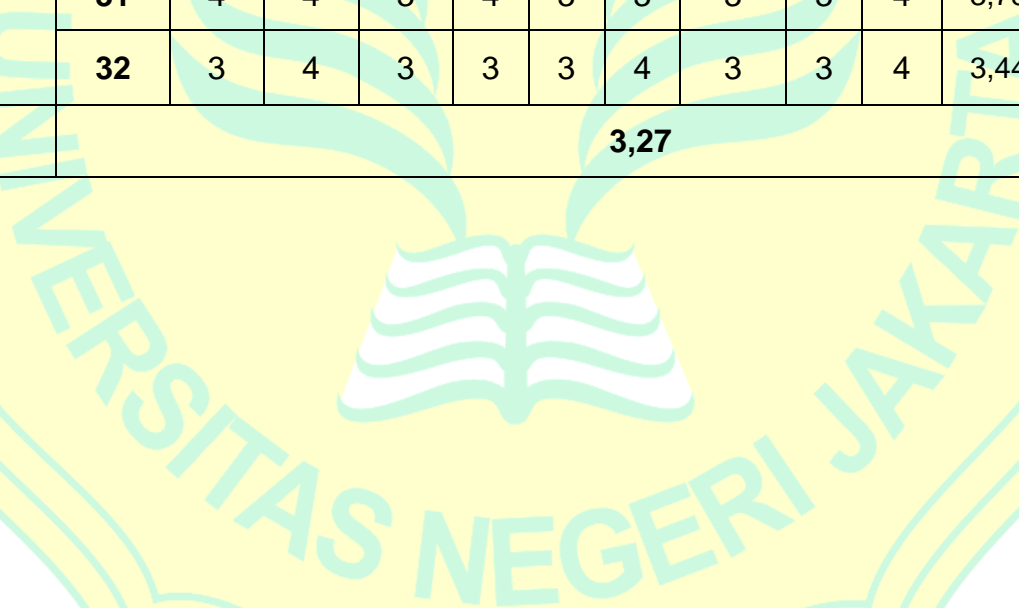
	<b>21</b>	4	4	3	3,66	
<b>Bahasa Dan Komunikasi</b>	<b>22</b>	3	3	3	3,00	<b>3,21</b>
	<b>23</b>	3	3	3	3,00	
	<b>24</b>	3	3	2	2,66	
	<b>25</b>	4	3	4	3,66	
	<b>26</b>	4	3	4	3,66	
	<b>27</b>	4	3	3	3,33	
<b>Aspek Penyajian</b>	<b>28</b>	3	4	3	3,33	<b>3,53</b>
	<b>29</b>	4	4	4	4,00	
	<b>30</b>	4	4	3	3,66	
	<b>31</b>	3	3	2	2,66	
	<b>32</b>	4	4	4	4,00	
<b>Jumlah</b>	<b>3,27</b>					



**REKAPITULASI PENILAIAN**  
**UJICoba PENGGUNA (SMALL GROUP)**

Aspek	Butir Soal	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	Rata-rata	Skor Rata-rata
Pembelajaran	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3,66	3,44
	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3,22	
	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3,56	
	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3,33	
	5	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3,22	
	6	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3,44	
	7	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3,44	
	8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3,67	
Tampilan	9	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3,56	3,58
	10	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3,56	
	11	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3,33	
	12	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3,78	
	13	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3,67	
	14	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3,67	
	15	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3,56	
	16	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3,44	
	17	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,67	
Program/ Kompa- bilitas	18	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3,67	3,50
	19	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3,22	
	20	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3,67	

	<b>21</b>	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3,44	
<b>Bahasa Dan Komunikasi</b>	<b>22</b>	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3,44	3,46
	<b>23</b>	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3,22	
	<b>24</b>	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3,44	
	<b>25</b>	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3,78	
	<b>26</b>	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3,44	
	<b>27</b>	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3,44	
<b>Aspek Penyajian</b>	<b>28</b>	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3,22	3,41
	<b>29</b>	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3,22	
	<b>30</b>	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3,44	
	<b>31</b>	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3,78	
	<b>32</b>	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3,44	
<b>Jumlah</b>	<b>3,27</b>											





**DOKUMENTASI TAHAP UJI COBA *SMALL GROUP***



Gambar : Menonton Video Pembelajaran pada *Training Basic Circle K*



Gambar : Menonton Video Pembelajaran pada *Training Basic Circle K*



## DOKUMENTASI TAHAP UJI COBA *SMALL GROUP*



Gambar : Pengisian kuisisioner uji coba *small group*



Gambar : Menonton Video Pembelajaran pada *Training Basic Circle K*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Rafii Ramandika Yudhoyono.** Merupakan anak ke-empat dari empat bersaudara yang lahir dari pasangan Bapak Tri Joko Prayudi dan Ibu Sri Umi Hardiani. Lahir di Bekasi, pada tanggal 09 Juli 1997. Memulai Pendidikan formal di SD Negeri Jagakarsa 06 Pagi, lulus pada tahun 2009. Melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 175 Jakarta, lulus pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan di SMA Negeri 109 Jakarta, lulus pada tahun 2015. Melanjutkan kembali pendidikannya di Program studi Teknologi Pendidikan Universitas Negeri pada tahun 2015.

Selama kuliah, aktif mengikuti berbagai organisasi seperti menjadi ketua umum Dewan Perwakilan Mahasiswa Prodi Teknologi Pendidikan (DPM TP) periode 2017-2018, menjadi Staff Komisi Pengawasan Advokasi pada Badan Perwakilan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan (BPM FIP) tahun 2016 – 2019. Selain itu mengikuti berbagai kegiatan kepanitiaan yaitu sebagai koordinator acara pada Pelatihan Legislatif Mahasiswa Fakultas (PLMF FIP) 2018, menjadi Koordinator acara pada *Workshop Multimedia Zen Principle* 2017, dan Koordinator Humas pada *Training Management Event* 2018.

Pengalaman profesional yang telah dilakukan yakni: (1) Menjadi pengembang *E-Training* untuk Tutor di Universitas Terbuka (2018), (2) *Internship* sebagai tim *Public Engagement* di SemuaMuridSemuaGuru (2018), (3) *Internship* sebagai tim *People & Organization Development* di PT. Handaru Utama Nityasa (2019), (4) Menjadi tim *Monitoring dan Evaluasi* bersama dengan *Humanis Group* pada PT.Telkom (Blanja.com) (2019), (5) serta menjadi tim pengembang *E-learning* pada *Training Basic* di PT. Circleka Indonesia Utama (2019).