

**PENGEMBANGAN MEDIA PEMBELAJARAN INTERAKTIF
BERBASIS *CANVA WEBSITE* PADA ELEMEN *CUSTOMER
SERVICE* FASE F KELAS XI DI SMK NEGERI 44 JAKARTA**



Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana

Pendidikan Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Negeri Jakarta

Oleh:

RINA PUTRI HENDRYANA

1707622047

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
TAHUN 2026**

***DEVELOPMENT OF INTERACTIVE LEARNING MEDIA
BASED ON CANVA WEBSITE FOR THE CUSTOMER SERVICE
ELEMENT IN PHASE F GRADE XI AT SMK NEGERI 44 JAKARTA***



*This Undergraduate Thesis is submitted as a partial fulfillment of the requirements
for the degree of Bachelor of Education from the Department of Business Education
Faculty of Economics and Business at State University of Jakarta*

By:

RINA PUTRI HENDRYANA

1707622047

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM
YEAR OF 2026***

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227
Laman unj.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR BENTUK: SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rina Putri Hendryana
NIM : 1707622047
Judul Penelitian : Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis *Canva*
Website pada Elemen *Customer Service* Fase F Kelas XI di SMK
Negeri 44 Jakarta

ini telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian tugas akhir.

Pembimbing I

Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D
NIP. 198209082010122004

Jakarta,

Pembimbing II

Rizka Zakiah, M.Pd
NIP. 199401182023212040

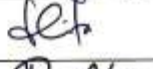
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rina Putri Hendryana
NIM : 1707622047
Program Studi/Fakultas : S1 Pendidikan Bisnis/ Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis *Canva Website* pada Elemen *Customer Service* Fase F Kelas XI SMK Negeri 44 Jakarta

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus* * Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 16 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua	Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd	
	NIP. 199302202019032022	
Sekretaris	Dr. Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd	
	NIP. 198802142022032001	
Penguji Ahli	Seffrimel Angriani ZN, S.E., M.Sc	
	NIP. 199509112024062002	
Pembimbing 1	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D	
	NIP. 198209082010122004	
Pembimbing 2	Rizka Zakiyah, M.Pd	
	NIP. 199401182023212040	

Mengetahui,
Dekan,


Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M
NIDN/NUPTK. 0027067204

Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis,


Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D
NIDN/NUPTK. 0008098205

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Rina Putri Hendryana
NIM : 1707622047
Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis *Canva*
Website pada Elemen *Customer Service* Fase F Kelas XI di SMK
Negeri 44 Jakarta

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 14 Juli 2026

Yang menyatakan,



Rina Putri Hendryana

NIM. 1707622047

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

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 : Rina Putri Hendryana
NIM : 1707622047
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Pendidikan Bisnis
Alamat email : Rinahendryana@gmail.com

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

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

yang berjudul :

Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis *Canva website* pada Elemen *Customer Service* Fase F Kelas XI di SMK Negeri 44 Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan 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, 27 Juli 2026

Penulis

(Rina Putri Hendryana)

ABSTRAK

RINA PUTRI HENDRYANA. 1707622047. Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis *Canva website* pada Elemen *Customer Service* Fase F Kelas XI di SMK Negeri 44 Jakarta. Skripsi. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

Perkembangan teknologi dalam pembelajaran menuntut penggunaan media digital yang interaktif dan sesuai dengan karakteristik siswa. Namun, pembelajaran pada elemen *Customer service* di SMK Negeri 44 Jakarta masih didominasi oleh presentasi dan metode ceramah, sehingga diperlukan media pembelajaran yang lebih visual dan kontekstual. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan media pembelajaran interaktif berbasis *Canva website*, mengetahui kelayakan, serta menguji efektivitasnya dalam pembelajaran. Metode yang digunakan adalah *Research and Development* (R&D) dengan model ADDIE yang terdiri atas tahap *analysis, design, development, implementation, dan evaluation*. Subjek penelitian meliputi ahli materi, ahli media, ahli desain pembelajaran, serta siswa kelas XI Bisnis Ritel di SMK Negeri 44 Jakarta. Data dikumpulkan melalui observasi, angket validasi ahli, serta tes berupa *pretest* dan *posttest*. Teknik analisis data dilakukan menggunakan persentase kelayakan dan perhitungan *N-gain*. Hasil validasi ahli materi memperoleh persentase sebesar 80% dengan kategori layak, ahli media sebesar 85% dengan kategori sangat layak, dan ahli desain pembelajaran sebesar 87,69% dengan kategori sangat layak. Rata-rata hasil validasi mencapai 84,23% dengan kategori sangat layak. Uji efektivitas pada materi *service excellent* menunjukkan nilai rata-rata *pretest* sebesar 62,83 dan *posttest* sebesar 78,13, dengan rata-rata *N-gain* sebesar 0,41 dalam kategori sedang. Berdasarkan hasil tersebut, media pembelajaran interaktif berbasis *Canva website* dinyatakan sangat layak dan cukup efektif digunakan dalam pembelajaran *Customer service*.

Kata Kunci: *Canva Website, Customer Service*, media pembelajaran interaktif, pengembangan media

ABSTRACT

RINA PUTRI HENDRYANA. 1707622047. Development of Interactive Learning Media Based on Canva website for the Customer service Element in Phase F Grade XI at SMK Negeri 44 Jakarta. Undergraduate Thesis. Business Education Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

The development of technology in education requires the use of digital media that is interactive and suitable for students' characteristics. However, learning in the Customer service element at SMK Negeri 44 Jakarta is still dominated by presentations and lecture methods, so more visual and contextual learning media are needed. This study aims to develop interactive learning media based on Canva website, determine its feasibility, and examine its effectiveness in learning. The method used in this study is Research and Development (R&D) with the ADDIE model, which consists of the stages of analysis, design, development, implementation, and evaluation. The research subjects included a material expert, a media expert, an instructional design expert, and Grade XI Retail Business students at SMK Negeri 44 Jakarta. Data were collected through observation, expert validation questionnaires, and tests in the form of pretest and posttest. The data analysis techniques used were feasibility percentage analysis and N-gain calculation. The validation results showed that the material expert obtained a percentage of 80% in the feasible category, the media expert obtained 85% in the highly feasible category, and the instructional design expert obtained 87.69% in the highly feasible category. The average validation result reached 84.23%, which was categorized as highly feasible. The effectiveness test on the service excellent material showed an average pretest score of 62.83 and an average posttest score of 78.13, with an average N-gain score of 0.41 in the moderate category. Based on these results, the interactive learning media based on Canva website was declared highly feasible and fairly effective for use in Customer service learning.

Keywords: Canva Website, Customer Service, interactive learning media, media development

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis *Canva Website* pada Elemen *Customer Service* Fase F Kelas XI di SMK Negeri 44 Jakarta”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D., selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Rizka Zakiah, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Kepala Sekolah dan Wakil Kepala Bidang Kurikulum SMK Negeri 44 Jakarta yang telah memberikan izin serta membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian, serta siswa kelas XI Bisnis Ritel SMK Negeri 44

Jakarta yang telah bersedia meluangkan waktu dan berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini.

5. Kedua orang tua penulis, Heni dan Riyanto, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan kepedulian tanpa henti selama proses penyusunan skripsi ini, serta kepada adik penulis, Rizky, yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman seperjuangan penulis, Destria, Disti, Dian, dan Malika, serta teman-teman Pendidikan Bisnis, PKL di BPJS Ketenagakerjaan, dan PKM yang telah memberikan semangat, dukungan, pengalaman, dan kebersamaan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat penulis, Chika, Anasthasya, dan Fathya yang selalu hadir di setiap proses yang penulis jalani, menjadi tempat untuk berkeluh kesah, memberikan dukungan saat penulis merasa lelah, serta menghadirkan tawa dan hiburan di tengah proses penyusunan skripsi ini.
8. Teman terdekat penulis, Lintang, Rizka, Marhawa, Surya, Irfan, Leo, dan Kanz, yang telah memberikan dukungan serta menemani penulis melalui berbagai momen sederhana selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Rony Parulian yang telah memberikan semangat secara tidak langsung kepada penulis melalui karya dan lagu-lagunya selama proses penyusunan skripsi ini, serta teman-teman WER1 yang telah memberikan dukungan, kebersamaan, dan hal-hal positif lainnya yang turut menemani penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

10. Terakhir, diri penulis sendiri, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini.

Terima kasih telah tetap memilih untuk melangkah meskipun dalam proses penyusunan skripsi ini banyak menghadapi rasa lelah, takut, ragu, dan berbagai tantangan yang tidak selalu mudah untuk dilalui. Terima kasih telah terus mencoba, tidak menyerah, dan percaya pada kemampuan diri untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih telah berjuang hingga akhirnya dapat sampai pada titik ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan yang perlu disempurnakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 14 Juli 2026



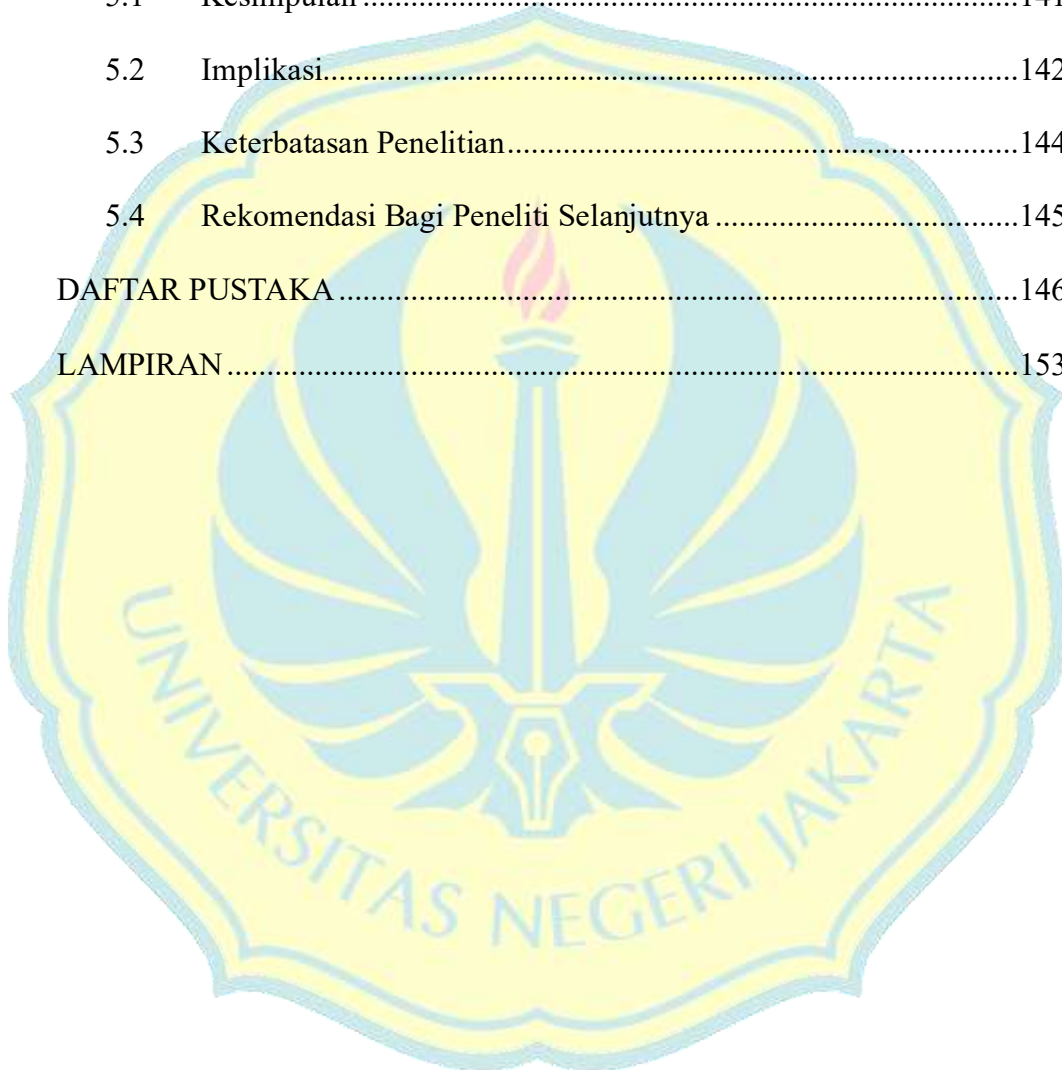
Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pertanyaan Pengembangan.....	14
1.3 Tujuan Pengembangan.....	14
1.4 Manfaat Pengembangan.....	15
BAB II.....	17
KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Teori Pendukung	17
2.1.1. Media Pembelajaran.....	17

2.1.2. Multimedia Interaktif.....	22
2.1.3. <i>Canva</i>	25
2.1.4. <i>Customer service</i>	29
2.1.5. Teori <i>Research and Development</i> (R&D)	32
2.2 Penelitian Relevan.....	45
2.3 Model Pengembangan.....	51
BAB III.....	53
METODE PENELITIAN.....	53
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	53
3.2 Desain Pengembangan	54
3.3 Tahap Pengembangan.....	55
3.4 Subjek Penelitian.....	68
3.5 Teknik Pengumpulan Data	69
3.6 Instrumen Penelitian.....	70
3.7 Teknik Analisis Data	76
BAB IV	84
HASIL DAN PENELITIAN	84
4.1 Nama Produk.....	84
4.2 Hasil Penelitian.....	85
4.2.1. Tahap <i>Analysis</i> (Analisis).....	85
4.2.2. Tahap <i>Design</i> (Perancangan).....	90
4.2.3. Tahap <i>Development</i> (Pengembangan).....	99
4.2.4. Tahap <i>Implementation</i> (Implementasi).....	119

4.2.5. Tahap <i>Evaluation</i> (Evaluasi).....	124
4.3 Pembahasan.....	129
BAB V.....	141
PENUTUP	141
5.1 Kesimpulan	141
5.2 Implikasi.....	142
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	144
5.4 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya	145
DAFTAR PUSTAKA	146
LAMPIRAN	153



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Waktu Pengembangan	53
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Penilaian Ahli Materi	71
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Penilaian Ahli Media	72
Tabel 3. 4 Kisi-kisi Instrumen Penilaian Ahli Desain Pembelajaran	73
Tabel 3. 5 Kisi-Kisi Instrumen Evaluasi <i>Pretest</i> dan <i>Posttest</i>	75
Tabel 3. 6 Skor Jawaban Skala <i>Likert</i>	78
Tabel 3. 7 Kriteria Kelayakan Media	78
Tabel 3. 8 Ketentuan Penilaian Instrumen Tes	80
Tabel 3. 9 Rubrik Penilaian Soal Esai.....	80
Tabel 3. 10 Kriteria <i>N-gain</i>	83
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Kondisi Pembelajaran	86
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Karakteristik Siswa	88
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Kebutuhan Media Pembelajaran	89
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Materi Pembelajaran	90
Tabel 4. 5 Rancangan Tujuan Pembelajaran dan Materi.....	91
Tabel 4. 6 Rancangan Materi Pembelajaran.....	93
Tabel 4. 7 Rancangan Alur Penggunaan Media	94
Tabel 4. 8 Hasil Validasi Ahli Materi	111
Tabel 4. 9 Hasil Validasi Ahli Media.....	113
Tabel 4. 10 Hasil Validasi Ahli Desain Pembelajaran.....	115
Tabel 4. 11 Hasil Revisi Berdasarkan Saran Validator.....	117

Tabel 4. 12 Revisi Ahli Materi	117
Tabel 4. 13 Revisi Ahli Media.....	118
Tabel 4. 14 Revisi Ahli Desain Pembelajaran.....	118
Tabel 4. 15 Hasil Nilai Pretest dan Posttest	126
Tabel 4. 16 Hasil Uji <i>N-gain</i>	127
Tabel 4. 17 Hasil Validasi Media Pembelajaran.....	133



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pembelajaran dengan metode ceramah atau PPT	6
Gambar 1. 2 Kesulitan saat pembelajaran di kelas	7
Gambar 1. 3 Mata pelajaran yang sulit dipahami	8
Gambar 1. 4 Kendala saat mempelajari <i>Customer service</i>	9
Gambar 2. 1 Tahapan Model Pengembangan ADDIE	38
Gambar 2. 2 Model Pengembangan	52
Gambar 3. 1 <i>Flowchart</i> Penggunaan Media Pembelajaran.....	59
Gambar 4. 1 Tampilan Halaman Beranda	100
Gambar 4. 2 Tampilan Petunjuk Penggunaan Website	101
Gambar 4. 3 Tampilan Menu Bab Materi	102
Gambar 4. 4 Tampilan Menu Tujuan Pembelajaran.....	103
Gambar 4. 5 Tampilan Materi Pembelajaran	103
Gambar 4. 6 Tampilan Video Pembelajaran.....	104
Gambar 4. 7 Tampilan Forum Diskusi	105
Gambar 4. 8 Tampilan Menu <i>Pretest</i>	106
Gambar 4. 9 Tampilan Menu <i>Posttest</i>	107
Gambar 4. 10 Tampilan Menu Referensi	108
Gambar 4. 11 Tampilan Interaktivitas Media Pembelajaran.....	109
Gambar 4. 12 Penggunaan Media Pembelajaran oleh Siswa.....	123

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Persetujuan Pembimbing Tugas Akhir.....	153
Lampiran 2 Surat Persetujuan Dosen Pembimbing	154
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian	155
Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	156
Lampiran 5 Tampilan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis <i>Canva website</i> ..	157
Lampiran 6 Kuesioner Hasil Pra-Riset Siswa.....	165
Lampiran 7 Surat Permohonan Validasi Ahli Materi	169
Lampiran 8 Lembar Hasil Validasi Ahli Materi.....	170
Lampiran 9 Surat Permohonan Validasi Ahli Media.....	173
Lampiran 10 Lembar Hasil Validasi Ahli Media	174
Lampiran 11 Surat Permohonan Validasi Ahli Desain Pembelajaran.....	177
Lampiran 12 Lembar Hasil Validasi Ahli Desain Pembelajaran.....	178
Lampiran 13 Kisi-kisi Soal <i>Pretest</i> dan <i>Posttest</i>	181
Lampiran 14 Instrumen Soal <i>Pretest</i>	189
Lampiran 15 Instrumen Soal <i>Posttest</i>	205
Lampiran 16 Rubrik Penilaian Soal Esai	221
Lampiran 17 Rekapitulasi Nilai <i>Pretest</i> dan <i>Posttest</i> Siswa.....	225
Lampiran 18 Dokumentasi.....	226
Lampiran 19 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	227
Lampiran 20 Surat Persetujuan Seminar Proposal Skripsi	228
Lampiran 21 Surat Persetujuan Sidang Skripsi.....	229

Lampiran 22 Hasil Turnitin.....	230
Lampiran 23 Daftar Riwayat Hidup Penulis.....	231

