

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Memasuki era digital, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang sehingga mendorong perubahan dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk kegiatan belajar mengajar. Kemajuan teknologi menuntut siswa dan guru untuk memiliki literasi digital serta mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang terus berlangsung (Fasa & Purwanti, 2023). Pemanfaatan teknologi dalam kegiatan pembelajaran berkontribusi terhadap penyajian materi yang lebih efektif sehingga mampu mendorong berkembangnya kreativitas, memperkuat motivasi belajar, serta mengoptimalkan capaian pembelajaran siswa (Sutinah & Suryaman, 2025). Atas dasar tersebut, pembelajaran perlu mengakomodasi pemanfaatan teknologi informasi sebagai salah satu upaya untuk mendukung pengembangan kompetensi siswa (Nabila et al., 2025).

Kehadiran media pembelajaran berbasis digital mencerminkan penerapan teknologi yang mendukung pelaksanaan proses pembelajaran. Media pembelajaran berfungsi untuk mendukung proses komunikasi dalam kegiatan belajar mengajar agar siswa lebih terdorong untuk memperhatikan materi, berpikir secara aktif, dan memiliki minat belajar yang lebih baik (Tafonao, 2018). Perkembangan ini juga memengaruhi cara siswa dalam memperoleh dan mengelola informasi selama proses pembelajaran (Thena et al., 2023). Perubahan tersebut mendorong proses pembelajaran dari yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi berbasis digital

(Toma & Reinita, 2023). Berdasarkan hal tersebut, kemampuan guru dalam mengembangkan media pembelajaran menjadi penting agar pelaksanaan pembelajaran mampu mengakomodasi karakteristik siswa sekaligus menciptakan pengalaman belajar yang lebih efektif dan menarik.

Penerapan media pembelajaran berbasis digital semakin memperoleh perhatian dalam pendidikan kejuruan karena mendukung pelaksanaan pembelajaran yang lebih efektif. SMK merupakan jenjang pendidikan menengah yang dirancang untuk membekali siswa dengan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi sesuai kebutuhan dunia kerja (Nalendro et al., 2025). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 18 menjelaskan bahwa pendidikan kejuruan diarahkan pada pengembangan kompetensi peserta didik sesuai dengan bidang keahlian tertentu. Oleh sebab itu, penyelenggaraan pembelajaran di SMK perlu mampu memfasilitasi penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan perkembangan dunia industri (Harida et al., 2023).

Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, pemerintah telah menetapkan sejumlah regulasi yang menegaskan pentingnya penggunaan media dan teknologi dalam pembelajaran. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 65 Tahun 2013, pemilihan sumber belajar dan media pembelajaran perlu mempertimbangkan perkembangan peserta didik serta kemajuan teknologi agar pelaksanaan pembelajaran berlangsung secara optimal. Selaras dengan ketentuan tersebut, pendapat Savitri et al. (2024) memperkuat pentingnya penggunaan media pembelajaran digital sebagai upaya mendukung pengalaman belajar yang lebih

kontekstual, bermakna, serta sesuai dengan karakteristik siswa pada masa perkembangan teknologi saat ini.

Kurikulum Merdeka turut mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut dengan menempatkan penguatan kompetensi dan kesiapan siswa menghadapi dunia kerja sebagai orientasi utama pembelajaran, dengan menerapkan pembelajaran yang memberikan ruang bagi siswa untuk belajar sesuai dengan kebutuhan dan potensinya (Surnata & Sonjaya, 2025). Dalam Kurikulum Merdeka, Fase F pada kelas XI dan XII lebih diarahkan pada penguasaan keterampilan sesuai dengan Capaian Pembelajaran (CP) yang telah ditetapkan (Nalendro et al., 2025). Pada fase tersebut, fokus pembelajaran mencakup penguasaan konsep sekaligus penerapan pengetahuan dan keterampilan dalam berbagai situasi yang mencerminkan kondisi dunia kerja.

Karakteristik pembelajaran pada Fase F tersebut menuntut adanya dukungan media pembelajaran yang dapat menunjang siswa dalam menghubungkan materi dengan penerapannya secara aplikatif. Media pembelajaran yang selaras dengan kebutuhan dunia kerja mampu mendukung siswa SMK menghubungkan teori dengan praktik, memperdalam pemahaman, serta mengembangkan keterampilan sesuai bidang keahliannya (Suryadi, 2024). Selain itu, materi kejuruan yang bersifat prosedural dan kontekstual membutuhkan media yang dapat menghadirkan visualisasi, alur kerja, simulasi situasi, dan latihan berbasis praktik agar lebih mudah dipahami siswa (Suhirman et al., 2025).

Kebutuhan tersebut menjadi semakin penting pada elemen *Customer service* dalam program keahlian Bisnis Ritel. Berdasarkan Capaian Pembelajaran

Bisnis Retail Fase F, siswa diharapkan mampu menganalisis ruang lingkup *customer service*, standar pelayanan, *service excellent*, serta mempraktikkan prosedur komunikasi berbasis teknologi pada pelayanan pelanggan. Capaian tersebut menunjukkan bahwa materi *Customer service* tidak hanya menuntut pemahaman teori, tetapi juga kemampuan siswa dalam menerapkan prosedur pelayanan pada situasi kerja. Sebagaimana ditegaskan oleh Putra et al. (2022), efektivitas pembelajaran di jenjang SMK sangat dipengaruhi oleh ketersediaan perangkat ajar yang memungkinkan siswa menerapkan pengetahuan yang dipelajari di kelas pada situasi kerja yang sesungguhnya

Namun, kebutuhan terhadap pembelajaran yang kontekstual dan aplikatif tersebut belum sepenuhnya didukung oleh pemanfaatan media pembelajaran yang optimal. Proses belajar masih didominasi oleh penjelasan guru melalui metode ceramah, sehingga media penunjang belum dimanfaatkan secara maksimal untuk membantu siswa memahami materi (Ainiyah & Sholihuddin, 2025). Selain itu, keterbatasan penggunaan media yang variatif dan rendahnya kemampuan guru dalam mengembangkan bahan ajar digital menunjukkan bahwa teknologi yang tersedia belum dimanfaatkan secara maksimal untuk mendukung pembelajaran yang mampu meningkatkan ketertarikan dan partisipasi siswa. (Aeni & Rindaningsih, 2026).

Kondisi tersebut juga ditemukan pada pembelajaran elemen *Customer service* di SMK Negeri 44 Jakarta. Peneliti menemukan melalui observasi awal bahwa pemanfaatan media pembelajaran pada elemen *Customer service* masih belum mendukung proses pembelajaran secara maksimal. Sebagian besar kegiatan

pembelajaran masih menggunakan *PowerPoint* sederhana sebagai media utama, sementara media digital interaktif belum banyak dimanfaatkan. Selain itu, media yang digunakan belum mampu menghadirkan contoh visual, simulasi pelayanan pelanggan, maupun latihan berbasis situasi kerja yang sesuai dengan karakteristik materi *Customer service*.

Keterbatasan pemanfaatan media pembelajaran tersebut berdampak pada proses belajar siswa. Siswa kurang terlibat secara aktif apabila media yang digunakan belum memberikan kesempatan untuk mempelajari materi secara mandiri maupun interaktif, karena penggunaan media interaktif berperan dalam mendorong keaktifan serta pemahaman siswa saat pembelajaran berlangsung (Faturrokhman, 2025). Situasi ini membuat siswa kesulitan memahami gambaran praktik pelayanan pelanggan di dunia kerja karena media visual berperan dalam mengaitkan konsep pembelajaran dengan pengalaman nyata (Wahidin, 2025). Temuan tersebut mengindikasikan bahwa terbatasnya penggunaan media pembelajaran yang mengintegrasikan elemen visual dengan fitur interaktif turut memengaruhi kemampuan siswa dalam memahami materi *Customer service*.

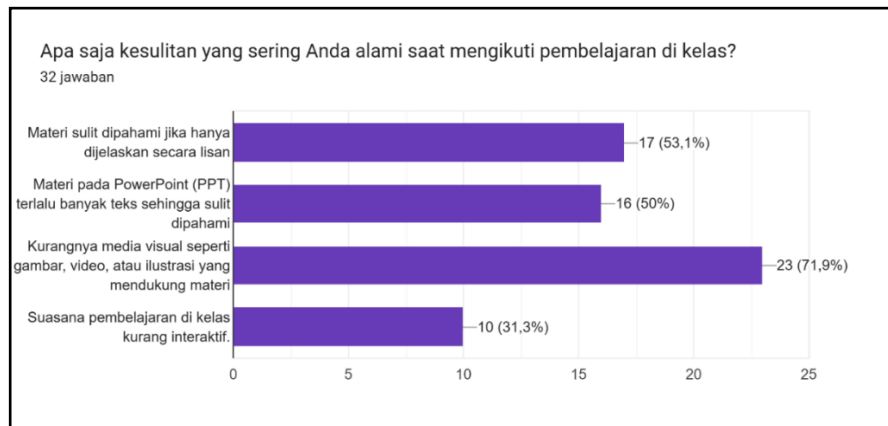
Untuk memperkuat temuan observasi tersebut, peneliti juga melakukan pra-riset terhadap 32 siswa jenjang kelas XI di SMK Negeri 44 Jakarta yang dipilih secara *purposif* berdasarkan pertimbangan keterwakilan satu rombongan belajar pada program keahlian Bisnis Ritel, sehingga data yang diperoleh dapat merepresentasikan kondisi pembelajaran yang sesungguhnya di kelas. Pra-riset ini dilakukan sebagai upaya mengidentifikasi pengalaman belajar yang diperoleh siswa selama mengikuti kegiatan pembelajaran.



Gambar 1. 1 Pembelajaran dengan metode ceramah atau PPT

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Hasil pra-riset menunjukkan bahwa penggunaan metode pembelajaran yang didominasi oleh ceramah dan presentasi *Powerpoint* memengaruhi pengalaman belajar yang diperoleh siswa selama mengikuti pembelajaran. Sebanyak 22 siswa (68,8%) menyatakan bahwa mereka cepat merasa bosan dan mengantuk ketika pembelajaran hanya menggunakan metode tersebut, sedangkan 21 siswa (65,6%) mengaku mengalami kesulitan untuk tetap fokus selama proses pembelajaran berlangsung. Hasil tersebut didukung oleh penelitian yang dikemukakan oleh Sari et al. (2023), penggunaan metode pembelajaran yang bersifat monoton serta kurangnya variasi dalam pemanfaatan media dapat menurunkan motivasi belajar siswa secara signifikan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa dominasi metode pembelajaran satu arah masih menjadi hambatan dalam menciptakan pembelajaran yang mampu menarik perhatian dan melibatkan siswa secara aktif.



Gambar 1. 2 Kesulitan saat pembelajaran di kelas

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

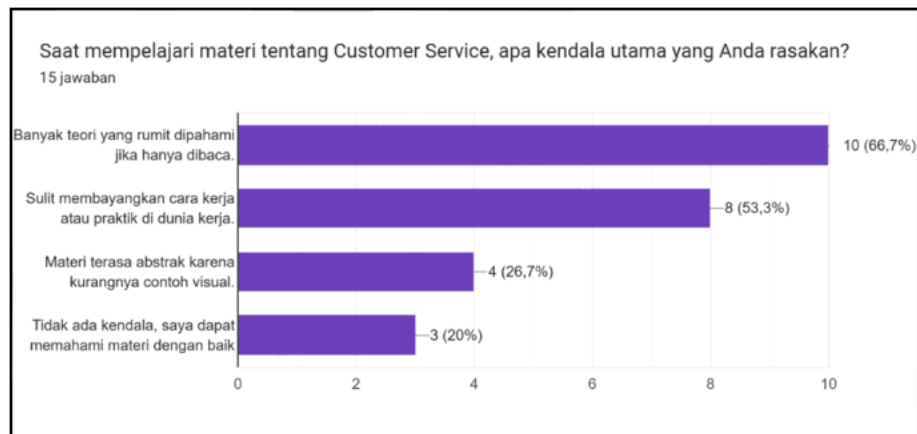
Penggunaan media pembelajaran interaktif yang belum optimal berdampak pada pengalaman belajar siswa, seperti meningkatnya rasa bosan dan menurunnya pemahaman terhadap materi pembelajaran. Sebanyak 23 siswa (71,9%) menyatakan bahwa materi pembelajaran yang disampaikan di kelas masih sulit dipahami karena kurangnya media visual yang dapat membantu menjelaskan materi pembelajaran. Keadaan tersebut menggambarkan bahwa dominasi peran guru dalam proses pembelajaran serta keterbatasan penggunaan media interaktif turut berpengaruh terhadap pemahaman siswa dalam mempelajari materi yang bersifat prosedural. Kurnia & Sunaryati (2023) memperkuat temuan tersebut melalui hasil penelitian yang menunjukkan bahwa media pembelajaran inovatif sangat diperlukan untuk meningkatkan minat belajar siswa, terutama bagi generasi Z yang memiliki kecenderungan belajar melalui konten visual dan interaktif.



Gambar 1. 3 Mata pelajaran yang sulit dipahami

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Dalam lingkup program keahlian bisnis ritel, elemen *Customer service* pada Fase F menjadi kompetensi penting yang yang perlu dipahami dan dikuasai siswa. Kompetensi ini berkaitan dengan kemampuan berkomunikasi secara profesional, memahami etika pelayanan, memberikan pelayanan kepada pelanggan, serta menangani keluhan pelanggan dengan tepat. Hasil pra-riset menunjukkan bahwa 15 siswa (46,9%) menyatakan *Customer service* sebagai materi yang paling sulit dipahami dibandingkan elemen kejuruan lainnya. Kesulitan siswa dalam memahami materi *Customer service* dipengaruhi oleh banyaknya konsep yang perlu dipelajari serta karakteristik materi yang membutuhkan pemahaman terhadap situasi pelayanan secara nyata.. Materi *Customer service* tidak cukup dipahami hanya melalui bacaan atau penjelasan teori karena siswa perlu memahami bagaimana prosedur pelayanan diterapkan dalam dunia kerja. Dengan adanya kebutuhan tersebut, pembelajaran *Customer Service* memerlukan dukungan media yang menyediakan ilustrasi visual, simulasi kondisi pelayanan, dan latihan interaktif untuk membantu siswa menghubungkan materi dengan praktik dalam situasi nyata.



Gambar 1. 4 Kendala saat mempelajari *Customer service*

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Kendala dalam mempelajari materi *Customer service* semakin diperjelas melalui data pra-riset lanjutan. Dari 15 siswa yang menyatakan *Customer service* sebagai materi yang sulit dipahami, sebanyak 10 siswa (66,7%) mengungkapkan bahwa kendala utama dalam mempelajari materi *Customer service* adalah banyaknya teori yang sulit dipahami apabila hanya dibaca. Selain itu, sebanyak 8 siswa (53,3%) menyatakan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam membayangkan praktik pelayanan pelanggan di dunia kerja tanpa adanya contoh visual atau simulasi. Temuan ini menunjukkan bahwa kesulitan siswa dipengaruhi oleh banyaknya konsep yang perlu dipahami serta keterbatasan media pembelajaran dalam memberikan gambaran nyata mengenai situasi pelayanan pelanggan.

Berdasarkan temuan tersebut, materi *Customer service* membutuhkan dukungan media pembelajaran yang sesuai dengan karakteristiknya. Materi ini bersifat prosedural dan kontekstual karena menuntut siswa untuk memahami alur pelayanan, standar pelayanan, *service excellent*, serta prosedur komunikasi dalam menghadapi pelanggan. Dengan karakteristik tersebut, pembelajaran *Customer*

Service membutuhkan dukungan berupa media yang dapat memvisualisasikan materi pembelajaran, menghadirkan contoh kasus atau simulasi situasi nyata, serta menyediakan latihan interaktif agar siswa dapat membangun pemahaman secara lebih konkret dan komprehensif.

Melihat kondisi tersebut, dibutuhkan media pembelajaran yang mendukung terciptanya pengalaman belajar yang lebih interaktif, visual, serta kontekstual agar siswa mampu menguasai materi dengan lebih baik. Pemilihan media pembelajaran yang sesuai tidak sekadar menjadi pendukung penyampaian materi, melainkan juga berperan sebagai media untuk mendorong keaktifan siswa selama kegiatan pembelajaran berlangsung (Suparyadi et al., 2025). Penggunaan media pembelajaran yang menarik dan melibatkan siswa secara aktif diharapkan dapat menciptakan proses belajar yang lebih partisipatif serta mendukung pemahaman siswa terhadap materi *Customer Service* secara lebih optimal.

Sejalan dengan kebutuhan tersebut, penggunaan media pembelajaran yang bersifat interaktif dapat mendukung terbentuknya pengalaman belajar yang lebih menarik sekaligus meningkatkan keaktifan siswa selama proses pembelajaran. Media tersebut dikembangkan dengan memadukan berbagai komponen multimedia, seperti audio, animasi, teks, gambar, dan video, serta dilengkapi fitur interaksi yang memberikan kesempatan kepada pengguna untuk terlibat secara aktif dalam kegiatan pembelajaran (Indra et al., 2021). Dalam pembelajaran *Customer service*, kebutuhan terhadap media interaktif muncul akibat karakteristik pembelajaran yang mencakup aspek konseptual dan praktik, mulai dari prosedur

pelayanan, komunikasi dengan pelanggan, standar pelayanan, *service excellent*, hingga penanganan keluhan dalam situasi kerja.

Agar media interaktif tersebut dapat dikembangkan secara efektif, diperlukan platform yang mudah digunakan dan mampu mendukung penyajian materi dalam berbagai bentuk. *Canva* dipilih sebagai platform pengembangan media karena menyediakan beragam fitur desain yang mendukung proses penyusunan bahan ajar secara kreatif, sistematis, serta mudah digunakan oleh pengguna. Menurut Baihaqi & Fadly (2024), *Canva* dapat dimanfaatkan sebagai platform digital dalam pengembangan media pembelajaran karena menyediakan berbagai pilihan desain visual yang dapat disesuaikan untuk menghasilkan pembelajaran interaktif. Melalui fitur seperti teks, gambar, ikon, video, animasi, dan tautan, *Canva* dapat mendukung penyajian materi *Customer service* yang membutuhkan ilustrasi, contoh kasus, dan visualisasi situasi pelayanan pelanggan.

Pemanfaatan *Canva* sebagai media pengembangan pembelajaran telah memperoleh dukungan dari sejumlah penelitian terdahulu. Hasil penelitian Putra et al. (2022), menunjukkan bahwa penggunaan *Canva* sangat layak digunakan di sekolah guna membantu menciptakan pembelajaran yang kreatif dan interaktif di era digital. Hal ini diperkuat oleh pendapat Tanjung & Faiza (2019) melalui ketersediaan desain yang bervariasi, fitur animasi yang menarik, serta kemudahan dalam menghasilkan media pembelajaran. Berbagai fitur unggulan yang tersedia pada *Canva* mendukung pemanfaatannya sebagai platform pengembangan media pembelajaran yang selaras dengan tuntutan pembelajaran masa kini.

Dalam pengembangan media pembelajaran, *Canva* menyediakan fitur *Canva Website* yang dapat digunakan untuk menyusun dan menyajikan bahan ajar dalam format digital. Fitur ini memungkinkan pengguna membuat halaman website secara mudah tanpa memerlukan kemampuan pemrograman atau *coding* yang mendalam (Juanda et al., 2026). Dalam penelitian ini, fitur *Canva website* dipilih karena memungkinkan materi pembelajaran disajikan dalam bentuk halaman digital yang dapat diakses melalui tautan tanpa perlu instalasi aplikasi tambahan. Melalui *Canva website*, materi *Customer Service* dapat dikembangkan secara lebih terorganisasi dengan mengombinasikan beragam komponen digital, seperti video, ilustrasi, teks, animasi, audio, grafik, serta tautan yang dapat diakses untuk mendukung penyajian pembelajaran yang menarik, mudah dipahami, dan melibatkan siswa secara aktif (Kamila et al., 2023).

Pemanfaatan *Canva website* dalam pembelajaran *Customer service* selaras dengan sifat pembelajaran yang menekankan pemahaman terhadap tahapan kerja serta penerapan konsep dalam situasi nyata. memiliki karakteristik yang menggabungkan aspek teoritis dan praktik, sehingga mencakup pemahaman mengenai alur pelayanan, standar pelayanan, *service excellent*, komunikasi dengan pelanggan, hingga penanganan keluhan dalam lingkungan kerja. Oleh karena itu, *Canva website* dapat dimanfaatkan untuk menyajikan materi *Customer service* secara lebih konkret, terarah, dan dekat dengan situasi pelayanan pelanggan. Melalui penyajian tersebut, siswa dapat mempelajari materi secara bertahap, mulai dari pengenalan konsep, contoh penerapan, hingga latihan yang berkaitan dengan situasi pelayanan pelanggan.

Penerapan *Canva Website* dalam pembelajaran memungkinkan kegiatan belajar dilaksanakan secara lebih fleksibel. Dukungan perangkat digital memungkinkan siswa memperoleh akses terhadap materi pembelajaran secara fleksibel tanpa bergantung sepenuhnya pada pelaksanaan pembelajaran secara langsung di ruang kelas. Selain itu, *Canva Website* menyediakan fitur visual dan interaktif yang dapat mendukung guru dalam menyajikan pembelajaran yang lebih menarik sekaligus memberikan kesempatan kepada siswa untuk mempelajari bahan ajar secara mandiri dan sistematis (Jayati et al., 2026). Dengan demikian, *Canva website* berpotensi menjadi alternatif media pembelajaran yang selaras dengan perkembangan karakteristik belajar siswa masa kini melalui pemanfaatan teknologi digital dan penyajian konten visual.

Pengembangan media interaktif dengan memanfaatkan *Canva Website* diharapkan dapat mendukung pembelajaran *Customer Service* melalui penyajian materi yang lebih menarik, visual, dan relevan dengan kondisi nyata. Media ini berperan dalam memfasilitasi penyajian materi oleh guru secara sistematis dan menciptakan kegiatan pembelajaran yang mendorong keterlibatan aktif siswa. Keberadaan media pembelajaran melalui *Canva Website* diharapkan mampu menjadi alternatif untuk melengkapi keterbatasan media sebelumnya yang masih menggunakan PowerPoint sederhana serta belum menyediakan contoh visual dan latihan interaktif secara optimal.

Merujuk pada permasalahan yang telah dijelaskan, penelitian pengembangan ini dilakukan dengan mengangkat judul: “Pengembangan Media

Pembelajaran Interaktif Berbasis *Canva website* pada Elemen *Customer service* Fase F Kelas XI di SMK Negeri 44 Jakarta.”

1.2 Pertanyaan Pengembangan

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka pertanyaan pengembangan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengembangan media pembelajaran interaktif berbasis *Canva website* pada elemen *Customer service* Fase F untuk siswa kelas XI di SMK Negeri 44 Jakarta?
2. Bagaimana kelayakan media pembelajaran interaktif berbasis *Canva website* pada elemen *Customer service* Fase F untuk siswa kelas XI di SMK Negeri 44 Jakarta?
3. Bagaimana efektivitas media pembelajaran interaktif berbasis *Canva website* pada elemen *Customer service* Fase F untuk siswa kelas XI di SMK Negeri 44 Jakarta?

1.3 Tujuan Pengembangan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam pengembangan ini adalah untuk:

1. Untuk mengembangkan media pembelajaran interaktif berbasis *Canva website* pada elemen *Customer service* Fase F untuk siswa kelas XI di SMK Negeri 44 Jakarta.
2. Untuk mengetahui kelayakan media pembelajaran interaktif berbasis *Canva website* pada elemen *Customer service* Fase F untuk siswa kelas XI di SMK Negeri 44 Jakarta.

3. Untuk mengetahui efektivitas media pembelajaran interaktif berbasis *Canva website* pada elemen *Customer service* Fase F untuk siswa kelas XI di SMK Negeri 44 Jakarta.

1.4 Manfaat Pengembangan

Adapun manfaat dari pengembangan ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian pendidikan, terutama dalam bidang pemanfaatan media pembelajaran digital. Selain itu, hasil pengembangan ini dapat menjadi rujukan bagi penelitian atau pengembangan media pembelajaran berbasis *Canva Website* pada pembelajaran *Customer Service* Fase F di SMK.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Guru

Hasil pengembangan ini dapat dimanfaatkan sebagai salah satu pilihan media pembelajaran yang lebih interaktif untuk mendukung penyampaian materi *Customer Service*, mengurangi ketergantungan terhadap metode ceramah, serta mendorong terciptanya kegiatan pembelajaran yang menarik dan efektif.

- b. Bagi Siswa

Hasil pengembangan ini dapat membantu siswa memahami materi melalui penyajian yang lebih konkret dan menarik, meningkatkan keterlibatan selama kegiatan pembelajaran, serta memberikan kemudahan

dalam memperoleh sumber belajar secara mandiri tanpa terbatas oleh waktu dan tempat.

c. Bagi Sekolah

Hasil pengembangan ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan media pembelajaran digital yang selaras dengan implementasi Kurikulum Merdeka serta mendukung proses digitalisasi sekolah untuk meningkatkan kualitas pembelajaran di SMK.

