

**PENGEMBANGAN *LEARNING OBJECT DIGITAL PAYMENT*  
UNTUK *CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE* DI PT  
CIRCLEKA INDONESIA UTAMA**



**Oleh :**

**HANS CHANLES CANDRA**

**1215150416**

**TEKNOLOGI PENDIDIKAN**

**SKRIPSI**

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

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

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

Judul Skripsi : Pengembangan *Learning Object Digital Payent* Untuk  
*Customer Service Representative* Di PT Circle K Indonesia  
Utama

Nama Mahasiswa : Hans Charles Candra

Nomor Registrasi : 1215150416

Program Studi : Teknologi Pendidikan

Tanggal Ujian : 7 Agustus 2020

Pembimbing I






Cecep Kustandi, M.Pd  
NIP. 198105132008121003

Pembimbing II



Kunto Imbar Nursetyo, M.Pd  
NIP. 198105132008011008

**Panitia Ujian Skripsi**

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Sofia Hartati, M.Si (Penanggung Jawab)*		31-8-20
Dr. Anan Sutisna, M Pd (Wakil Penanggung Jawab)**		27-8-20
Retno Widyaningrum, S.Sos, MM (Ketua Penguji)***		25-08-2020
Dr. Eveline Siregar, M.Pd (Anggota)****		25 Agustus 2020
Uwes Anis Chaeruman, M.pd (Anggota)*****		25 Agustus 2020

**Catatan :**

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://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 : Hans Charles Candra  
NIM : 1215150416  
Fakultas/Prodi : Ilmu pendidikan / Teknologi pendidikan  
Alamat email : hanscharles@gmail.com

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

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

yang berjudul :

Pengembangan learning object digital payment untuk  
Customer service Representative di PT. Circle K  
Indonesia Utama.

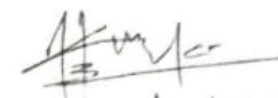
Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 7 September 2020

Penulis

  
( Hans Charles Candra )  
nama dan tanda tangan

**PENGEMBANGAN *LEARNING OBJECT DIGITAL PAYMENT* UNTUK  
*CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE* DI PT CIRCLEKA INDONESIA  
UTAMA  
(2020)**

**Hans Chanles Candra**

**ABSTRAK**

Penelitian pengembangan ini bertujuan untuk menghasilkan produk berupa Learning Object Digital Payment di PT.Circleka Indonesia Utama. Produk Learning Object ini difokuskan pada pengembangan video pembelajaran mengacu pada model Integrative Learning Design Framework (ILDF) yang terdiri dari tiga tahap yaitu tahap eksplorasi, tahap enactment, dan tahap evaluasi. Pada tahap eksplorasi, terdapat sub tahapan berupa mencari informasi, survey terhadap literatur, dan pengembangan teori. Pada tahap enactment (penyusunan), terdapat sub tahapan berupa pengembangan desain pembelajaran, pengembangan prototype, serta perincian desain produk pengembangan. Pada tahap evaluation (evaluasi) terdapat sub tahapan berupa evaluasi kualitas media, expert review dan evaluasi pengguna. Produk Learning Object ini telah melalui tahap evaluasi yang melibatkan para ahli. Penilaian dari para ahli (expert review) yang menunjukkan dari ahli materi sebesar 2,70 yang dikategorikan baik, ahli desain pembelajaran sebesar 2,60 yang termasuk kategori baik, ahli media pembelajaran 2,60 yang dikategorikan baik. Dan berdasarkan hasil ujicoba kepada pengguna didapatkan sebesar 3.30 yang dikategorikan baik.

**Kata kunci:** Pengembangan, *Learning Object*, *Digital Payment*, *Integrative Learning Design Framework*

**PENGEMBANGAN LEARNING OBJECT DIGITAL PAYMENT UNTUK  
CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE DI PT CIRCLEKA INDONESIA  
UTAMA  
(2020)**

**Hans Chanles Candra**

**ABSTRACT**

*This development research aims to produce a product in the form of a Learning Object on Digital Payment material at PT.Circleka Indonesia Utama. This Learning Object product is focused on developing instructional videos referring to the Integrative Learning Design Framework (ILDF) model which consists of three stages, namely the exploration stage, the enactment stage, and the evaluation stage. At the exploration stage, there are sub-stages in the form of finding information, surveying the literature, and developing theory. At the enactment stage, there are sub-stages in the form of learning design development, prototype development, and detailed product design development. In the evaluation stage, there are sub-stages in the form of media quality evaluation, expert review and user evaluation. This Learning Object product has gone through an evaluation stage involving experts. The evaluation of the experts (expert review) showed that the material expert was 2.70 which was categorized as good, the learning design expert was 2.60 which was in the good category, and the learning media expert was 2.60 which was categorized as good. And based on the results of trials with users, it was 3.30 which was categorized as good.*

**Keywords:** *Development, Learning Object, Digital Payment, Integrative Learning Design Framework*

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

Nama : Hans Chanles Candra

No. Registrasi : 1215150416

Program Studi : Teknologi Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul "**Pengembangan  
Learning Object Digital Payment Untuk Customer Service Representative  
di PT. Circleka Indonesia Utama**" adalah :

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Desember 2019-Juli 2020.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

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

Jakarta, Juli 2020



Hans Chanles Candra

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orangtuaku dan yang pastinya untuk ijazah S1 saya kalau gak S1 gajinya kecil tutur kedua orangtuaku. Dan teman teman baikku yang amat berjasa bagi penelitian ini, telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan ongkosnya kemana mana, sudah ada disaat senang mau pun susah. ini baru temen, namanya adalah Rafii Ramandhika Y S.Pd, Risca Meliana Belisa S.Pd, Ulfathul Isnaeni S.Pd. Berikut ialah orang paling berjasa di penelitian ini. Terimakasih ya Allah telah diberikan kesempatan untuk menyusun skripsi ini, karena ini membentuk mental saya, memberitahu saya akan ketidakmungkinan jadi mungkin, artinya tolong meonolong walaupun sekecil biji sawi, dan pentingnya hal hal lelucon yang amat sangat membantu disaat saat itu. Terimakasih juga teman-teman semua yang ikut andil dalam penelitian ini.

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya ucapkan syukur kepada Allah SWT. yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penelitian dengan judul “Pengembangan *Learning Object* Materi *Digital Payment* untuk *Customer Service Representative* di PT. Circleka Indonesia Utama” ini dapat terselesaikan. Tidak lupa juga shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu menjadi suri tauladan bagi kita semua selaku umatnya hingga akhir zaman.

Penelitian ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Teknologi Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

Proses penyusunan penelitian ini tentunya tidak terlepas dari berbagai rintangan yang datang silih berganti, saya mengucapkan terima kasih dan apresiasi kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini, semuanya disebutkan sebagai berikut :

1. Ibu Dr. Sofia Hartati, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta, Bapak Dr. Anan Sutisna, M.Pd selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Retno Widyaningrum, S.Sos, M.M. selaku Koordinator Program Studi Teknologi Pendidikan.



3. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Cecep Kustandi, M,Pd selaku dosen pembimbing I dan Bapak Kunto Imbar Nursetyo, M,Pd selaku dosen pembimbing II, atas segala ilmu, saran, dukungan dan waktunya yang Bapak dan Ibu berikan selama proses penyelesaian penelitian ini.
4. Terimakasih kepada orang tua khususnya ibu saya yang selalu memanjatkan doa dan dukungannya agar saya cepat menyelesaikan studi.
5. Kepada teman-teman saya yang senantiasa memberi semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.

Saya sadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penelitian ini maupun penelitian berikutnya. Akhir kata, saya ucapkan syukur Alhamdulillah atas selesainya penelitian ini.

Jakarta, Juli 2020



**Hans Chanles Candra**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Analisis Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Ruang Lingkup.....	8
D. Tujuan Pengembangan.....	8
E. Kegunaan Pengembangan.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
A. Kajian Pengembangan.....	10
1. Pengertian Pengembangan .....	10
2. Pengembangan Sistem Pembelajaran .....	11
3. Model-Model Pengembangan Berorientasi Produk .....	14
B. Kajian Pembelajaran <i>Online</i> .....	27
1. Definisi Pembelajaran <i>Online</i> .....	27
2. Alur belajar Model PEDATI (Pelajari, Dalami, Terapkan, Evaluasi) .	30
C. Kajian <i>Learning Object</i> .....	32
1. Pengertian Learning Object (LO) .....	32
3. Taksonomi Tipe Learning Object (LO).....	34

4.	Bentuk Learning Object .....	36
5.	Prinsip – prinsip dalam <i>Learning Object</i> .....	37
D.	Kajian <i>Digital Payment</i> (Pembayaran Non Tunai).....	46
E.	Karakteristik <i>Customer Service Representative (CSR)</i> .....	48
1.	Pengertian Customer Service Representative .....	48
2.	Karakteristik Perkembangan CSR .....	49
F.	Kajian Pelatihan .....	52
1.	Definisi pelatihan .....	52
2.	Tujuan Pelatihan.....	53
3.	Manfaat pelatihan .....	54
G.	Profil perusahaan PT.Circleka Indonesia Utama .....	55
H.	Penelitian Relevan.....	56
<b>BAB III PROSEDUR PENGEMBANGAN .....</b>		<b>60</b>
A.	Tujuan Pengembangan.....	60
B.	Prosedur Pengembangan .....	61
<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....</b>		<b>77</b>
A.	Deskripsi Hasil Pengembangan.....	77
A.	Pemanfaatan Produk .....	105
B.	Keterbatasan pengembangan.....	107
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>108</b>
A.	Kesimpulan .....	108
B.	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>113</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>116</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Pengembangan Instruksional (MPI) <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 2. 2 Tripp and Bichelmeyer Rapid Prototyping ISD Model .....	14
Gambar 2. 3 Model Integrative Learning Design Framework.....	23
Gambar 2. 4 Kuadran Setting Belajar .....	30
Gambar 3 1 Model Integrative Learning Design Framework.....	61
Gambar 4. 1 Penerapan Prinsip Multimedia dan Prinsip Kedekatan.....	82
Gambar 4. 2 Penerapan Prinsip Modalitas .....	83
Gambar 4. 3 Penerapan Prinsip Pengulangan dan Prinsip Personalisasi ....	83
Gambar 4. 4 Pencarian Hasil Produk.....	93
Gambar 4. 5 Pembuatan Video di Ms. Powerpoint .....	94
Gambar 4. 6 Pembuatan Video di Adobe Premiere .....	94
Gambar 4. 7 Tampilan Depan Web Online .....	98
Gambar 4. 8 Tampilan LO dalam Web .....	99
Gambar 4. 9 Tampilan Diskusi.....	99
Gambar 4. 10 Tampilan Latihan .....	100
Gambar 4. 11 Tampilan Kuis .....	100

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Macam-Macam Pembayaran Non Tunai di PT. Circleka Indonesia Utama.....	2
Tabel 1.2 Rancangan Materi Pokok Digital Payment E-Wallet.....	5
Tabel 2.1 Klasifikasi Ragam Pengetahuan .....	40
Tabel 2.2 Jabaran Job Description CSR.....	49
Tabel 3.1 Rincian Tahapan Eksplorasi.....	66
Tabel 3.2 Rincian Tahan Penyusunan.....	72
Tabel 3.3 Instrumen yang digunakan dalam pengembangan .....	75
Tabel 4.1 Hasil Survei CSR Circle K.....	78
Tabel 4.2 Daftar Literatur Pengembangan Online Course.....	81
Tabel 4.3 Penerapan Prinsip Segmentasi.....	84
Tabel 4.4 Rancangan Materi Digital Payment.....	86
Tabel 4.5 Tabel Rancangan Tujuan Pembelajaran.....	88
Tabel 4.6 Silabus Pembelajaran Online Materi Digital Payment.....	89
Tabel 4.7 Kajian Tools Moodle .....	95
Tabel 4.8 Hasil Review Oleh Ahli Materi.....	101
Tabel 4.9 Masukan Oleh Ahli Materi.....	102
Tabel 4.10 Hasil Review Oleh Ahli Media.....	102
Tabel 4.11 Masukan oleh ahli media .....	103
Tabel 4.12 Hasil Review Oleh Ahli Desain Pembelajaran.....	104
Tabel 4.13 Masukan Oleh Ahli Desain Pembelajaran.....	105