

## Pengembangan Gamifikasi Pada Modul *E - Learning* *Service Excellence* Untuk Karyawan Frontliner

Ferdy Achmad Zulfikar <sup>1</sup>, Akhmad Unggul <sup>2</sup>

<sup>1</sup>Magister Teknologi Informasi; Universitas Pradita; Tower 1, Taman Bisnis Scientia, Jl. Gading Serpong Boulevard No.1, Curug Sangereng, Kelapa Dua, Tangerang, Banten 15810; +6221-5568-9999;

email :<sup>1</sup> [ferdy.achmad@student.pradita.ac.id](mailto:ferdy.achmad@student.pradita.ac.id), <sup>2</sup> [akhmad.unggul@pradita.ac.id](mailto:akhmad.unggul@pradita.ac.id)

**Abstrak:** Paper ini, merupakan mengembangkan bahan ajar berupa pengembangan bahan ajar gamifikasi pada modul service excellence yang akan digunakan pada karyawan frontliner. Tujuan dari penelitian ini adalah membuat rancangan pengembangan bahan ajar gamifikasi pada modul service excellence yang dapat digunakan pada karyawan frontliner. Adapun hasil penelitian dari hasil perancangan dan uji coba bahan ajar gamifikasi modul service excellence untuk karyawan frontliner mall dalam skala terbatas, bahwa kelayakan isi materi dan kelayakan penyajian gamifikasi diperoleh skor rata-rata 80%. Validasi isi materi dari modul Service Excellence menggunakan gamifikasi diperoleh skor rata-rata 81 %, serta validasi kelayakan penyajian modul Service Excellence menggunakan gamifikasi diperoleh skor rata-rata 78 % , maka hasil survei dari uji coba menunjukkan bahwa bahan ajar pada modul *E-learning Service Excellence* yang dilakukan dengan menggunakan gamifikasi ini layak untuk digunakan dalam kegiatan pelatihan

Kata kunci: E – Learning, Modul Service Excellence, Frontliner, Gamifikasi

**Abstract:** *This paper is to develop teaching materials in the form of developing gamification teaching materials in the service excellence module that will be used for frontliner employees. The purpose of this research is to design the development of gamification teaching materials in the service excellence module that can be used for frontliner employees. The research results from the results of designing and testing gamification teaching materials for the service excellence module for frontliner mall employees on a limited scale, that the feasibility of the content of the material and the feasibility of presenting gamification obtained an average score of 80%. Validation of the content of the Service Excellence module using gamification obtained an average score of 81%, and validation of the feasibility of presenting the Service Excellence module using gamification obtained an average score of 78%, so the survey results from the trial show that the teaching materials in the E-learning Service module Excellence carried out using gamification is suitable for use in training activities*

*Keywords: E – Learning, Service Excellence Module, Frontliner, Gamification*

### 1. Pendahuluan

E-learning merupakan salah satu penerapan teknologi informasi pada proses belajar mengajar. E-learning memberikan fleksibilitas proses belajar mengajar dari manapun dan kapanpun. Apalagi dimasa pandemi Covid-19, dimana pembelajaran beralih dari offline ke online yang mana trainer dapat memberikan materi training tanpa harus bertatap muka dengan peserta. Sesuai dengan surat edaran Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) No. 4 tahun 2020 tentang pelaksanaan kebijakan pendidikan dalam masa darurat penyebaran Coronavirus Disesase (Covid-19) terkait proses belajar menyatakan bahwa belajar dari rumah melalui pembelajaran daring atau jarak jauh dilaksanakan untuk memberikan pembelajaran yang bermakna bagi siswa. Dalam masa transisi tersebut dimana belum maksimalnya pelatihan yang

dijalankan sehingga terjadi *lack of knowledge* dari karyawan yang menyebabkan penurunan kualitas layanan karena kurangnya pelatihan perihal pelayanan pelanggan.

E-Learning diharapkan mampu menjadi solusi terbaik dan tercepat karena memiliki banyak kelebihan seperti: jangkauan geografis yang luas, kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses informasi, dan biaya penerapan yang efektif dan efisien dalam penerapan teknologi pendukung. Namun selain ada banyak kelebihan, ada juga hal yang perlu ditingkatkan dalam e-learning, dimana peserta belum terbiasa menjalankan e-learning sehingga berpengaruh pada pengalaman belajar, motivasi, efektifitas dan efisiensi belajar dari peserta training. E-learning juga tidak terlepas dari berbagai kekurangan. Berbagai kritik antara lain dapat disebutkan sebagai berikut : a). Kurangnya interaksi antara guru dan siswa bahkan antar siswa itu sendiri. Kurangnya interaksi ini bisa memperlambat *values* dalam proses belajar mengajar. b). Kecendrungan mengabaikan aspek akademik atau aspek sosial dan sebaliknya mendorong tumbuhnya aspek bisnis. c). Proses belajar mengajar cenderung mengarah ke pelatihan dari pada pendidikan. d). Berubahnya peran guru yang semula menguasai teknik pembelajaran konvensional, kini juga dituntut mengetahui teknik pembelajaran yang menggunakan ICT. e). Siswa yang tidak mempunyai motivasi belajar yang tinggi cenderung gagal (Kusumana, 2011). Peserta training yang berpartisipasi dalam training ini adalah frontliner pada salah satu pusat perbelanjaan ditangerang, dimana mereka terbiasa mendapatkan training secara offline dari trainer atau seniornya terutama training untuk peningkatan pelayanan atau *service excellence* kepada pelanggan, dan saat ini akan dijalankan training mandiri tanpa trainer, ditambah lagi pengetahuan peserta tentang sistem pembelajaran secara online masih dirasa kurang familiar sehingga dikhawatirkan berdampak pada motivasi belajar peserta training. Oleh karena itu, peneliti ingin mengembangkan bahan ajar gamifikasi pada modul *service excellence* yang dapat digunakan untuk karyawan frontliner.

Kepuasan peserta training dalam sistem e-learning dipengaruhi beberapa faktor. Ada enam faktor yang berdampak pada kepuasan yaitu: peserta, trainer, teknologi, course, perancangan sistem dan faktor lingkungan. Terdapat beberapa alasan mengapa pengguna kurang berminat menggunakan pembelajaran online salah satunya penggunaan teknik yang salah dalam memotivasi peserta training. Motivasi peserta menjadi penting dalam e-learning mengingat tidak adanya pengawasan dari trainer. E-learning memiliki 2 (dua) masalah yang biasanya terjadi dari sisi penggunanya, yaitu kurangnya motivasi dan waktu (Visser, dkk, 2002). Kurangnya motivasi pengguna untuk menggunakan e-learning, dapat berakibat berkurangnya motivasi untuk belajar. Salah satu teknik yang dapat mengatasi masalah kurangnya motivasi dengan memenuhi kebutuhan manusia yaitu dengan menerapkan elemen rancangan yang ada dalam game pada desain sistem informasi untuk e-learning yang akan dibangun, atau yang lebih dikenal dengan gamifikasi.

Mayoritas aktivitas yang dilakukan masyarakat yaitu bermain game (25%). Mereka rata-rata bermain game dengan durasi 53 menit. Aktivitas lain yaitu bersosial media (17%), streaming video (12%), browsing (10%), hingga berbelanja moodle (7%). Studi pokkt dengan desicion lab menunjukkan basis gamer di Indonesia terdiri dari (49%) laki-laki dan (51%) perempuan. Studi menunjukkan seperempat dari jumlah total gamer memiliki usia 16-24 tahun, 25-34 tahun (27%), 35-44 tahun (24%), dan 45-54 tahun (17%). Atas informasi tersebut maka untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, motivasi dan keterlibatan peserta dalam e-learning dapat dicapai dengan memanfaatkan game yang dinamakan gamification.

Hal ini bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan peserta dan juga untuk membiasakan perilaku tertentu. Berdasarkan sifat dari teknologi ini, salah satu bidang dimana gamifikasi memiliki dampak yang besar dalam pembelajaran online. Berdasarkan fakta bahwa belum adanya penelitian yang membahas mengenai pengembangan dari elemen gamification terhadap peningkatan pengetahuan pelayanan frontliner kepada pelanggan, maka penelitian ini akan mengembangkan elemen gamification dalam modul *service excellence*. Masalah yang teridentifikasi yaitu belum maksimalnya pelatihan yang diberikan sehingga terjadi *lack of knowledge* terhadap pelayanan, frontliner terbiasa mendapatkan training secara offline dari trainer atau seniornya terutama training untuk peningkatan pelayanan, pengetahuan peserta tentang sistem pembelajaran secara online atau *e-learning* masih dirasa belum familiar, bahan ajar yang digunakan oleh trainer masih banyak ruang untuk melengkapi elemen penyajian dengan menggunakan gamifikasi agar lebih meningkatkan ketertarikan dalam proses belajar. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut dengan mempertimbangkan pengetahuan, kemampuan, dan waktu untuk melakukan penelitian, maka penelitian akan fokus pada pengembangan gamifikasi pada modul e-learning *service excellence* untuk karyawan frontliner pada salah satu pusat perbelanjaan di tangerang.

Beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan e – learning dan gamifikasi ini ada beberapa. Muhammad Setiyawan dan rekan dalam jurnal IT CIDA Vol. 5 No. 1 Juni 2019 dengan judul “*Implementasi Gamification pada Aplikasi Perkuliahan Mahasiswa dengan Metode Feature Driven Development (Studi Kasus: AMIK Cipta Darma Surakarta)*”. Tujuan dari penelitian ini adalah peneliti ingin memasukkan unsur gamification dalam aplikasi perkuliahan mahasiswa di AMIK Cipta Darma Surakarta. Karena selama ini tingkat partisipasi mahasiswa dalam perkuliahan seperti menjawab pertanyaan dosen, mengumpulkan tugas serta antusias mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan belum bagus. Hal ini bisa dilihat dari minimnya peran serta mahasiswa dalam perkuliahan dan waktu pengumpulan tugas yang cenderung menjelang akhir dari batas waktu pengumpulan tugas.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Dimas Sambung dan rekan dalam jurnal JINOTEP, Volume 3, Nomor 2, April 2017 dengan judul “*Pengembangan Mobile Learning Berbasis Gamifikasi Untuk Penguasaan Kosakata Bahasa Jepang Kelas X SMAN 1 Garut*”. Tujuan dari penelitian Penguasaan kosakata merupakan kompetensi yang harus dikuasai dengan baik oleh siswa, dan membutuhkan hafalan dan latihan yang intensif agar seseorang menguasai kompetensi tersebut. Sehingga dalam pembelajaran Bahasa Jepang dibutuhkan media dan strategi pembelajaran yang membantu atau memfasilitasi belajar siswa kapanpun mereka berkeinginan untuk belajar. Berangkat dari permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk mengembangkan mobile learning berbasis gamifikasi untuk penguasaan kosakata Bahasa Jepang kelas X.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Nur Hida Aulia Majid dalam thesis dengan judul “*Implementing The Gamification Learning Method To Improve Learning Results Of Adjusting Journal At Grade X Accounting 2 Students Of Smk Negeri 1 Wonosari In The Academic Year Of 2017/2018*”. Tujuan penelitian ini adalah Mengetahui peningkatan Hasil Belajar Kognitif Jurnal Penyesuaian pada Siswa Kelas X Akuntansi 2 SMK Negeri 1 Wonosari melalui Penerapan Metode Pembelajaran Gamifikasi Tahun Pelajaran 2017/2018.

Penelitian keempat dilakukan oleh Fajar Pradana dan rekan dalam jurnal ISSN : 2302-3805, Universitas Amikom Yogyakarta, 10 Februari 2018, dengan judul “*Pengaruh Elemen Gamification Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada E-Learning Pemrograman Java*”. Tujuan penelitian ini Untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, motivasi dan keterlibatan siswa dalam e-learning dapat dicapai dengan memanfaatkan gamification.

Penelitian kelima dilakukan oleh Aditya Pratomo dalam jurnal The Journal : Tourism and Hospitality Essentials Journal, Vol. 8, No. 2, 2018 – 63, dengan judul *Pengaruh Konsep Gamifikasi Terhadap Tingkat Engagement (Studi Kasus Pelatihan Karyawan the Park Lane Jakarta)*. Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan produktivitas, memperbaiki kualitas, terciptanya perencanaan kerja pegawai, meningkatkan moral kerja pegawai untuk lebih bertanggung jawab terhadap tugasnya, memberikan kesempatan bagi pegawai untuk lebih dapat mengembangkan diri, meningkatkan keselamatan dan kesehatan kerja, meningkatkan kreatifitas pegawai serta memberikan kesempatan bagi pegawai untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki pegawai termasuk meningkatkan perkembangan pribadinya.

Paper ini menggunakan beberapa metode yang sama dengan beberapa penelitian diatas dalam hal konsep e-learning dan Gamifikasi. Tetapi secara spesifik perbedaan paper ini dengan penelitian sebelumnya adalah, tempat penelitian paper ini dilakukan pada pusat perbelajaan ditangerang dan user yang menggunakan sehingga memberikan hasil dan tujuan yang berbeda jika parameter / variabel yang digunakan berbeda.

## **2. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian dan pengembangan (Research and Development). Research and Development adalah metode penelitian untuk menghasilkan produk tertentu dan menguji keefektifan produk tersebut. Produk dapat dihasilkan dengan menggunakan penelitian yang bersifat analisis kebutuhan. Produk yang dihasilkan pada penelitian ini yaitu peneliti mengembangkan bahan ajar berupa pengembangan bahan ajar gamifikasi pada modul service excellence yang akan digunakan pada karyawan frontliner

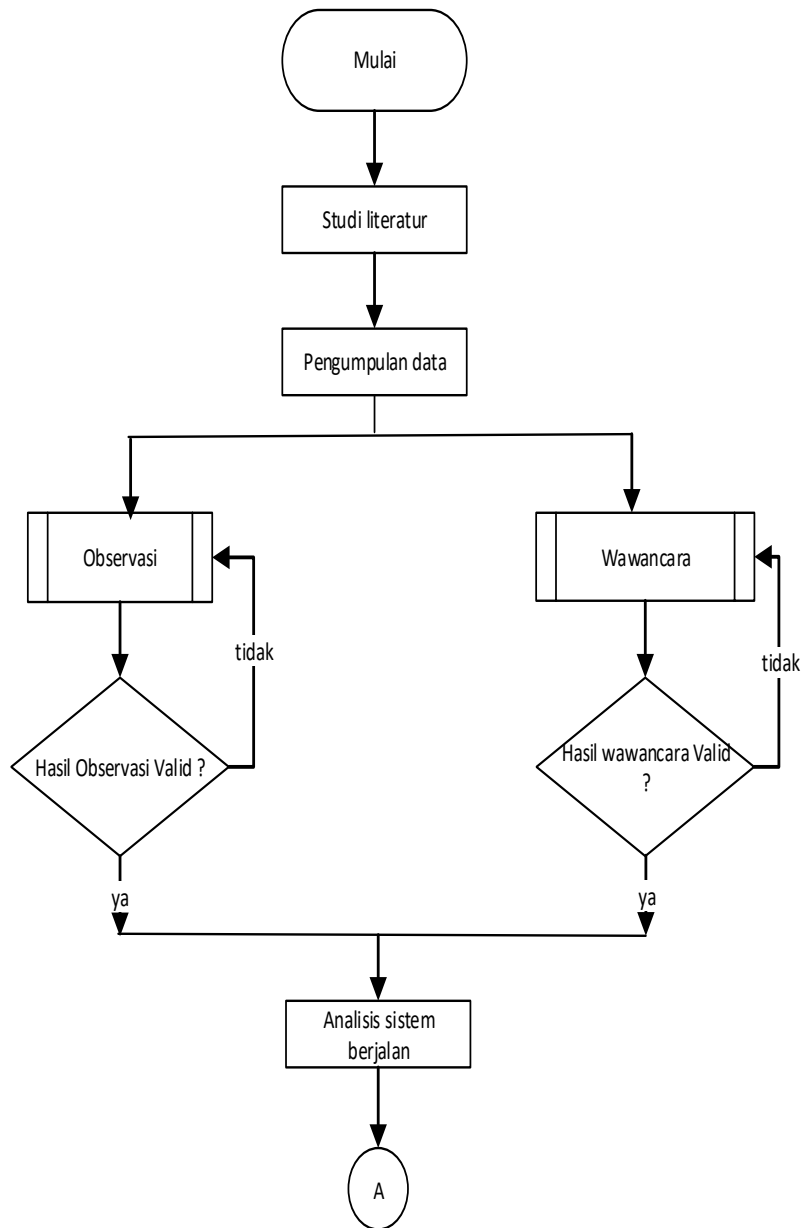
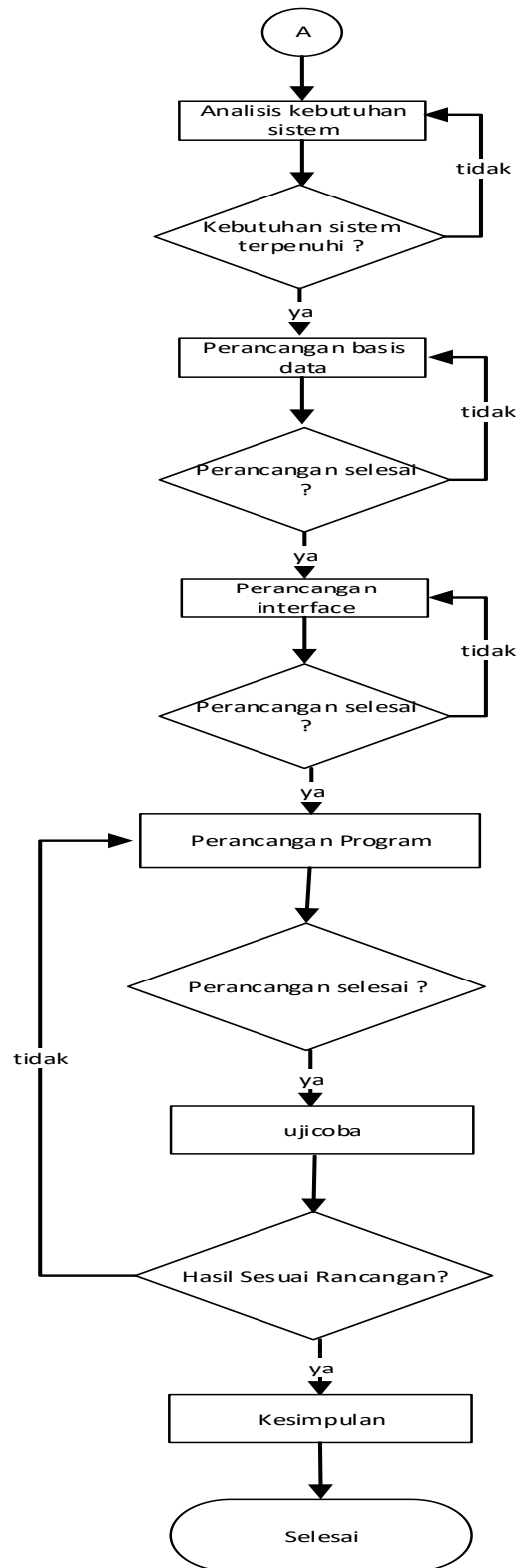


Diagram Alir Penelitian



### Diagram Alir Penelitian (lanjutan)

Gambar diatas merupakan penelitian yang terdiri dari metode pengumpulan data dan informasi, metode analisa sistem, metode desain sistem, metode perancangan program, metode implementasi. Berikut ini ada 4 (empat) penjelasan dari metode yang digunakan :

Metode pengumpulan data yang terdiri dari observasi yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap sistem gamifikasi modul service excellence dengan meneliti dan menerima data yang diperlukan., wawancara dengan cara mempersiapkan pertanyaan dan melakukan proses tanya jawab bersama narasumber terkait, serta studi pustaka dengan cara mencari informasi di sumber- sumber literatur seperti jurnal, buku dan lainnya yang membahas penelitian tentang gamifikasi. Observasi yang dilakukan yaitu observasi data, materi saat ini dan observasi frontliner dilapangan serta wawancara HR Unit atau PIC Training unit )

Metode analisa sistem dilakukan dengan 2 (dua) tahap yaitu : tahap survei sistem yang berjalan, dengan mengetahui sistem saat ini perlu dikembangkan (analisa temuan survei) dan kebutuhan sistem yaitu menanyakan kebutuhan informasi yang dibutuhkan dalam training. (nantinya akan menjalankan sistem sebagai administrator, trainer dan peserta). Metode analisa sistem akan diolah dan dianalisis sehingga memberikan hasil yang bermanfaat bagi penelitian yaitu tahap survei sistem yang berjalan, dengan mengetahui sistem saat ini maka dapat diketahui apa saja yang perlu dikembangkan dalam sistem tersebut agar dapat berkembang lebih baik lagi. Analisa temuan survei yaitu melakukan analisa terhadap hasil yang telah disurvei yaitu menentukan apa yang harus dilakukan untuk mengembangkan sistem. Analisa kebutuhan sistem yaitu menanyakan kebutuhan informasi yang dibutuhkan dalam training.

Metode desain sistem merupakan metode lanjutan dari pengumpulan data yang mana data dikumpulkan dan dianalisa serta dijadikan strategi yang disebut perancangan basis data dan juga melakukan perancangan interface. Metode desain sistem merupakan strategi yang disebut perancangan basis data dan juga melakukan perancangan interface seperti : gameplay (kuis, poin) dan game mechanics (level) yang digunakan dalam aplikasi, desain basis data, desain form

Metode perancangan dan implementasi yang menggambarkan rancangan program yang dibutuhkan dan tata cara dalam penggunaan sistem gamifikasi modul service excellence dan merancang prototype sistem sebagai pemenuhan kebutuhan dari pengguna sistem serta implementasi sistem kepada peserta training yaitu karyawan frontliner pada pusat perbelanjaan ditangerang. Perancangan dan implementasi dijalankan dengan tahap sebagai berikut : merancang fitur-fitur yang ada dalam sistem secara rinci dan uji coba, verifikasi dan memvalidasi bahan ajar gamifikasi modul e-learning service excellence untuk karyawan frontliner..

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **A. Analisis Penelitian**

Pengembangan produk yang dilaksanakan pada penelitian ini hanya sampai pada tahap menghasilkan produk akhir. Pengembangan gamifikasi pada modul e-learning service excellence untuk karyawan frontliner tidak dilakukan sampai implementasi produk masal dari produk yang dihasilkan karena peneliti hanya melihat kelayakan penampilan, dan kemudahan produk berdasarkan penilaian validator penelitian. Untuk sampai pada tahap uji coba dan penggunaan dalam skala besar, dapat dilakukan pada peneliti selanjutnya.

#### **1. Potensi dan Masalah**

Kegiatan awal yang dilakukan pengembangan terhadap bahan ajar ini adalah analisis kebutuhan. Analisis kebutuhan dilakukan guna melihat kemampuan awal frontliner dalam menerima dan memahami training modul service excellence dipusat perbelanjaan didaerah tangerang dengan baik, kemudian menganalisis permasalahan. Proses yang dilakukan penelitian ini adalah menganalisis literatur yang terkait dengan pengembangan bahan ajar gamifikasi modul e-learning service excellence untuk karyawan frontliner dengan

mengukur kesulitan belajar peserta training dengan wawancara kepada hr unit atau pic training unit bertujuan untuk mengetahui masalah atau hambatan yang dihadapi di lapangan sehubungan dengan training service excellence untuk karyawan frontliner.

## 2. Pengumpulan Informasi

Setelah potensi dan masalah dapat ditunjukkan secara faktual dan up to date, maka selanjutnya perlu dikumpulkan berbagai informasi dengan observasi dan wawancara pic training unit dan hr unit, yang dapat digunakan sebagai bahan untuk perencanaan produk tertentu yang diharapkan dapat mengatasi masalah tersebut.

## 3. Desain Produk

Setelah mengumpulkan informasi, selanjutnya penulis membuat produk awal bahan ajar gamifikasi modul e-learning service excellence untuk karyawan frontliner menarik dan mudah, sehingga dapat bermanfaat bagi pendidik dan peserta didik dalam meningkatkan kualitas pelatihan.

## 4. Validasi Desain

Validasi desain merupakan proses kegiatan untuk menilai apakah rancangan produk dalam hal ini bahan ajar gamifikasi modul e-learning service excellence untuk karyawan frontliner layak digunakan atau tidak. Validasi desain terdiri dari dua tahap, yaitu:

- Materi: bertujuan untuk menilai kelayakan dari segi materi yaitu modul e-learning service excellence untuk karyawan frontliner serta kesesuaian bahan ajar gamifikasi. Uji materi yang dipilih adalah orang yang menjalankan atau memfasilitasi training service excellence yaitu human resource atau pic training unit. Aspek yang dilihat adalah aspek kelayakan isi, kelayakan penyajian dan kelayakan bahan ajar gamifikasi.
- Penyajian gamifikasi bertujuan untuk mengkaji aspek media dan sistem pengoperasian pada bahan ajar berupa bahan ajar gamifikasi. Uji kelayakan gamifikasi dilakukan juga oleh pic training atau hr unit. Pengujian ini dilakukan setelah peneliti menyelesaikan uji coba terhadap materi dan melakukan revisi sesuai dengan masukan yang diberikan oleh pic training unit.
- Tim Validator (penilaian) kelayakan instrumen dan produk (prototype) dalam penilaian ini adalah bagian materi dan penyajian gamifikasi dari hr unit atau pic training unit. Validasi bertujuan untuk mengetahui layak dan kepraktisan instrumen dan produk yang dikembangkan. Instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini adalah angket dan wawancara.
- Lembar validasi digunakan untuk mengetahui apakah bahan ajar yang telah dirancang valid atau tidak. Lembar validasi pada penelitian ini adalah lembar validasi bahan ajar. Lembar validasi bahan ajar berisi aspek-aspek yang telah dirumuskan, termasuk juga desain dan tata bahasa dalam bahan ajar gamifikasi modul service excellence dari masing-masing aspek dikembangkan
- Angket yang disusun untuk meminta tanggapan dari pic training tentang penggunaan bahan ajar yang dihasilkan. Angket ini bertujuan untuk mengetahui respon peserta tentang kemenarikan dan kemudahan pada bahan ajar gamifikasi modul service excellence

## 5. Perbaikan Desain

Setelah desain produk di validasi maka dapat diketahui hal hal yang perlu ditingkatkan pada media pembelajaran tersebut. Kelemahan tersebut kemudian diperbaiki untuk menghasilkan produk yang lebih baik lagi. Apabila perubahan-perubahan yang dilakukan untuk menghasilkan produk baru tersebut sangat besar dan

mendasar, akan dilakukan evaluasi dan validasi kembali. Akan tetapi, apabila perubahan itu tidak terlalu besar dan tidak mendasar, produk baru itu siap dipakai dilapangan sebenarnya.

#### 6. Uji Coba Produk

Produk yang telah selesai dibuat, selanjutnya diuji cobakan dalam kegiatan pembelajaran. Uji coba ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi kelayakan bahan ajar gamifikasi modul e-learning service excellence untuk karyawan frontliner. Untuk uji coba produk dilakukan dengan uji coba dari PIC training semua unit perusahaan dimana Pada tahap ini, uji coba dilakukan untuk mengetahui respon pengguna dan dapat memberikan penilaian terhadap kualitas terhadap produk yang dikembangkan.

#### 7. Revisi Produk

Dari uji coba produk, apabila respon pengguna mengatakan produk ini layak dan menarik, maka dapat dikatakan produk ini telah selesai dikembangkan dan dalam penyelesaian produk akhir. Apabila produk belum sempurna maka hasil dari uji coba ini dijadikan bahan perbaikan dan menyempurnakan modul yang dibuat sehingga dapat menghasilkan produk akhir yang siap digunakan untuk frontliner disalah satu pusat perbelanjaan ditangerang.

Dalam pelaksanaan penelitian, menggunakan dua jenis data yang dikumpulkan, yaitu : data kuantitatif yaitu data yang diolah dengan perumusan angka. Data kuantitatif diperoleh dari skor angket penilaian validator (hr unit atau pic training). Dan data kualitatif yaitu data yang berupa deskripsi dalam bentuk kalimat. Data kualitatif ini berupa kritik dan saran validator terhadap produk yang dikembangkan dan deskripsi keterlaksanaan uji coba produk.

### B. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

#### 1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cara yang dipergunakan untuk memperoleh data empiris untuk penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket dalam penelitian dan pengembangan modul ini diberikan kepada pic training untuk menilai produk pengembangan. Adapun angket yang digunakan adalah angket validasi untuk materi, penyajian gamifikasi yang digunakan sebagai alat uji coba dalam mengetahui respon trainer dan peserta training

#### 2. Teknik Analisis Data

##### Teknik Analisis Hasil Validasi Bahan Ajar

Awalnya peneliti membuat lembar validasi yang berisi beberapa pernyataan. Lalu validator mengisi angket dengan memberi tanda centang pada kategori yang disediakan oleh peneliti berdasarkan skala likert yang terdiri dari 5 skala penilaian sebagai berikut:



Tabel Skor Penilaian Validasi

| Keterangan Skor    | Skor |
|--------------------|------|
| Sangat baik (SB)   | 5    |
| Baik (B)           | 4    |
| Cukup (C)          | 3    |
| Kurang (K)         | 2    |
| Sangat Kurang (SK) | 1    |

Hasil validasi yang tertera dalam lembar validasi bahan ajar akan dianalisa menggunakan rumus sebagai berikut:



P = angka persentase data angket

F = jumlah skor yang diperoleh

N = jumlah skor maksimum


Kemudian, hasil dari persentase validasi bahan ajar tersebut dapat dikelompokkan dalam kriteria interpretasi skor menurut skala likert sehingga akan diperoleh kesimpulan tentang kelayakan bahan ajar, kriteria interpretasi skor menurut skala likert adalah sebagai berikut:

Tabel Kriteria Interpretasi Kelayakan

| Penilaian  | Kriteria Interpretasi |
|------------|-----------------------|
| 81% - 100% | Sangat layak          |
| 61% - 80%  | Layak                 |
| 41% - 60%  | Cukup layak           |
| 21% - 40%  | Tidak layak           |
| 0% - 20%   | Sangat tidak layak    |

Hasil utama dari penelitian dan pengembangan ini adalah bahan ajar gamifikasi modul e-learning service excellence untuk karyawan frontliner. Penelitian dan pengembangan ini dilaksanakan di salah satu pusat perbelanjaan di tangerang. Untuk mengetahui kelayakan bahan ajar gamifikasi modul e-learning service excellence untuk karyawan frontliner. Berdasarkan prosedur penelitian mengenai pengembangan bahan ajar gamifikasi yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel Hasil Validasi Kelayakan Isi Materi dan Penyajian Gamifikasi

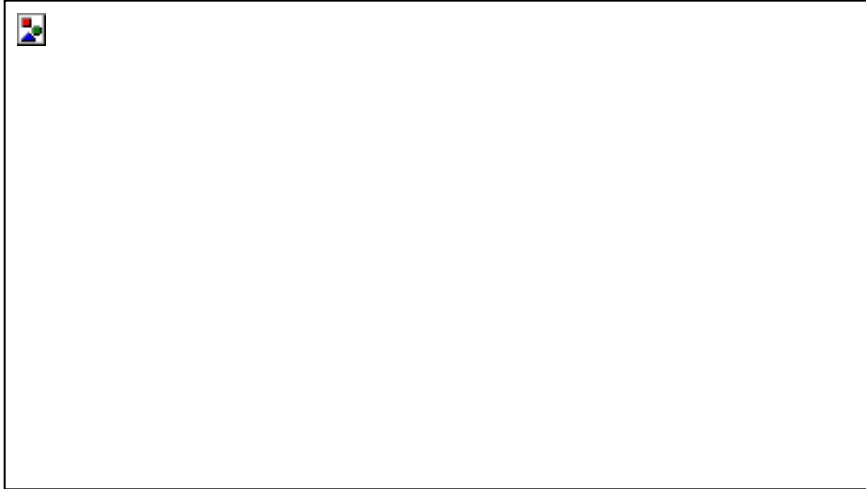


Berdasarkan Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa komponen yang di uji adalah kelayakan isi materi dan kelayakan penyajian gamifikasi dimana divalidasi dengan observasi sistem dan pengisian angket dimana dilakukan oleh 12 hr unit atau pic training unit perusahaan dan di beri keterangan dengan v1-v12.

Hasil validasi oleh pic training perihal materi diperoleh persentase sebagai berikut: pada komponen kelayakan isi materi diperoleh persentase sebesar 81%, dan komponen kelayakan penyajian gamifikasi diperoleh persentase sebesar 78%. Sehingga dalam persentase keseluruhan diperoleh persentase sebesar 80% dengan kriteria interpretasi sangat layak.

### 3. Desain Produk

Penyusunan bahan ajar gamifikasi modul e-learning service excellence untuk karyawan frontliner disesuaikan dengan kebutuhan dan juga budaya didalam perusahaan.. Bahan ajar ini menggunakan aplikasi Sistem informasi berbasis e-learning khusus modul gamifikasi dengan menggunakan web open source yaitu Moodle yang dikembangkan untuk memberikan model pembelajaran yang atraktif



Gambar Produk Bahan Ajar Gamifikasi

#### 4. Pembahasan

Penelitian ini menghasilkan produk berupa bahan ajar gamifikasi modul *e-learning service excellence* untuk karyawan frontliner. Bahan ajar ini disusun berdasarkan kebutuhan. Produk yang telah jadi kemudian divalidasi oleh hr unit atau pic training perihal materi dan proses penyajian dalam gamifikasi.

Hasil validasi oleh pic training perihal materi diperoleh persentase sebagai berikut: pada komponen kelayakan isi materi diperoleh persentase sebesar 81%, dan komponen kelayakan penyajian gamifikasi diperoleh persentase sebesar 78%. Sehingga dalam persentase keseluruhan diperoleh persentase sebesar 80% dengan kriteria interpretasi sangat layak. Hal ini menunjukkan bahwa hasil dari uji coba yang dilakukan mendapat respon yang positif.

Dengan demikian bahan ajar gamifikasi modul *e-learning service excellence* untuk karyawan frontliner ini layak untuk digunakan dalam kegiatan pelatihan. Oleh karena itu diharapkan dengan adanya bahan ajar ini dapat membantu peserta training untuk lebih memahami pelayan yang dimiliki dan dilaksanakan dalam pekerjaan sehari-hari sebagai frontliner di pusat perbelanjaan.

#### 5. Deskripsi permainan dan manfaat

*E - learning Service Excellence* merupakan modul pembelajaran *e-learning* yang berbasis gamifikasi. Sebelumnya, training hanya mengajarkan teori dan pengalaman trainer dilapangan kepada peserta. Sekarang dengan mengguakan *e-learning moodle* berbasis gamifikasi, peserta akan diajak seperti bermain game dan belajar konsep-konsep melalui materi animasi, video, tes latihan.

Modul ini memungkinkan peserta untuk belajar tentang materi dengan layaknya bermain game, mendapatkan poin, dengan harus melewati level 0 sampai 5 dimana masing-masing terdapat tantangan seperti materi *Service Excellence* dalam animasi presetasi, video, saling menantang melalui berbagai kuis dan kompetisi, jika tidak dapat melewati materi dalam level tersebut, belum dapat naik ke level berikutnya dan pada akhirnya akan mendapatkan tropi kemenangan. Bersaing satu sama lain memotivasi peserta untuk belajar agar hasil yang lebih baik, karena scoreboard ranking level peserta akan langsung ditampilkan dan dapat dilihat oleh seluruh peserta training. Gamifikasi semacam ini menghasilkan situasi win-win untuk trainer dan juga pesertanya.

Perjalanan game dimulai dengan ucapan selamat datang dari SERA (Customer Service Mall) yang akan memandu perjalanan pembelajaran materi dari masuk mall sampai keluar mall. Diawali dengan level 0, staff memasuki area mall dan disambut SERA dan staff akan belajar perihal pengertian umum *service Excellence*. Level 1, staff memasuki area pintu masuk mall dan akan belajar perihal penampilan profesional (80 Poin). Level 2, staff berada didepan supermarket mal dan akan belajar perihal keramahmataman (160 Poin). Level 3, staff berada dimeja informas dan akan belajar perihal keterampilan komunikasi (240 Poin). Level 4, staff berada didepan toilet mal dan akan belajar perihal proaktif dan antisipatif (320 Poin). Level 5, staff berada diarea parkir dan akan belajar perihal Penanganan keluhan (400 Poin). Dan akhirnya Staff yang telah berhasil melewati level 0 - 5 dan juga dapat mengerjakan final test dengan baik (nilai diatas 70% maka akan lulus dan mendapatkan e sertifikat dan ini ditandai dengan staff memegang piala dan sertifikat. Dampak dan manfaat dalam pembelajaran: Penerapan gamifikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dimana akan tercipta pembelajaran yang menarik melalui permainan. Tes dan kuis memungkinkan aplikasi untuk mengukur kinerja peserta dan mengevaluasi seberapa baik mereka memahami konsep dalam setiap modul. Serta terciptanya persaingan positif antara peserta dan memotivasi peserta untuk bekerja untuk hasil yang lebih baik lagi. Serta harapannya dapat diimplementasikan dengan maksimal dalam pekerjaan sehari-hari pada staff frontliner tersebut

## 8. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil perancangan dan uji coba bahan ajar gamifikasi modul service excellence untuk karyawan frontliner mall dalam skala terbatas, maka simpulan yang dapat diambil dari penelitian pengembangan ini adalah sebagai berikut:

- a. Hasil survei kelayakan isi materi dan kelayakan penyajian gamifikasi diperoleh skor rata-rata 80%.
- b. Hasil survei validasi isi materi dari modul service excellence menggunakan gamifikasi diperoleh skor rata-rata 81 %
- c. Hasil survei validasi kelayakan penyajian modul service excellence menggunakan gamifikasi diperoleh skor rata-rata 78 %
- d. Hasil survei dari uji coba menunjukkan bahwa bahan ajar pada modul e-learning service excellence yang dilakukan dengan menggunakan gamifikasi ini layak untuk digunakan dalam kegiatan pelatihan

Beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan bahan ajar gamifikasi pada modul e-learning service excellence untuk karyawan frontliner adalah:

- a. Bahan ajar ini baru dilakukan ujicoba pada sisi materi dan penyajian gamifikasi dan masih perlu dilakukan uji efektifitas metode ini dibandingkan dengan pelatihan offline.
- b. Bahan ajar hanya menyajikan bahan ajar gamifikasi modul e-learning service excellence untuk karyawan frontliner sehingga diharapkan dapat dilakukan pengembangan pada materi yang lain.
- c. Bahan ajar sudah terdapat game dan bahan ajar berikutnya dapat dikembangkan dengan bentuk game yang lain yang cocok dengan materi dan budaya dalam perusahaan.

## Daftar Referensi

- Amiroh. Membangun E-learning Dengan Learning Management System Moodle. Sidoarjo: PT Berkah Mandiri Global Indo, 2012.
- Bunchball, Inc. Gamification 101. 2010. An introduction to the use of game dynamics to influence behavior. Retrieved November 2, 2014 from <http://www.bunchball.com/sites/default/files/downloads/gamification101.pdf>.
- Chen, W. L. C., & Bagakas, J. G. 2003. "Understanding the dimensions of self exploration in web-based learning environments". *Journal of Research on Technology in Education*.
- Hu, P. J. H., & Hui, W. 2012. "Examining the role of learning engagement in technology-mediated learning and its effects on learning effectiveness and satisfaction". *Decis. Support Syst.*
- Cole, J, and H Foster. Using Moodle. San Fransisco: O'Reilly Media, 2008.
- K.M. Kapp, 2012. *The Gamification of Learning and Instruction*, Pfeiffer,
- Kemendikbud. 2020. Surat Edaran No. 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran CORONAVIRUS DISEASE (Covid-19).
- Kusumana, Ade. 2011. E-learning Dalam Pembelajaran, *Jurnal Pendidikan*, Vol 14 No 1.
- McLoughlin, Catherin., & T. Visser. (2003). Quality E-Learning: Are There Universal Indicators. 16th ODLAA Biennial Forum Conference Proceedings Sustaining Quality Learning Environment'
- M. Urh, G Vukovic, E. Jereb, R. Pintar. 2015. "The model for introduction of gamification into e-learning in higher education". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*
- Meer, R. 2013. User Experience of Gamification in E-Learning. Maastricht University.
- O. Pedreira, F. Garcia, N. Brisaboa, M. Piattini. 2015 "Gamification in software engineering – A systematic mapping", *Information and Software Technology*.
- Schonfeld, E. (2010). SCVNGR's Secret Game Mechanics Playdeck. Retrieved November 6, 2014 from <http://techcrunch.com/2010/08/25/scvngr-game-mechanics/>
- Singh, G., & Hardaker, G. 2014. "Barriers and enablers to adoption and diffusion of eLearning: a systematic review of the literature – a need for an integrative approach". *Education & Training*
- Siagian, S.P (1998), *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : Rineka Cipta
- Takahashi, D. 2010. Gamification Gets Its Own Conference. *Venture Beat*.