



Development of Interactive Learning Media Based on Canva Website for the Customer Service Element in Phase F Grade XI at SMK Negeri 44 Jakarta

Rina Putri Hendryana¹, Dita Puruwita², Rizka Zakiah³

rinahendryana@gmail.com¹

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia

ABSTRACT

The advancement of educational technology has increased the demand for interactive digital learning media that align with students' characteristics and learning needs. However, instruction in the Customer Service subject at SMK Negeri 44 Jakarta is still predominantly delivered through presentation slides and lecture-based methods, highlighting the need for more visual and contextual learning media. This study aims to develop interactive learning media based on the Canva Website platform, evaluate its feasibility, and examine its effectiveness in the learning process. The research participants included subject matter experts, media experts, instructional design experts, and Grade 11 Retail Business students at SMK Negeri 44 Jakarta. Data were collected through classroom observations, expert validation questionnaires, and pretests and posttests administered to students. Data were analyzed using feasibility percentage scores and the normalized gain (N-Gain) index. The results of expert validation showed that the material expert awarded a feasibility score of 80% (feasible), the media expert 85% (highly feasible), and the instructional design expert 87.69% (highly feasible). The overall average validation score reached 84.23%, indicating that the developed media was highly feasible. The effectiveness test conducted on the *service excellence* topic showed that the mean pretest score increased from 62.83 to a mean posttest score of 78.13, with an average N-Gain score of 0.41, which falls within the moderate category. These findings indicate that the Canva Website-based interactive learning media is highly feasible and moderately effective for use in Customer Service instruction.

Keywords: ADDIE; Canva Website; Customer Service; Interactive Learning Media.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada abad ke-21 telah membawa perubahan mendasar dalam proses pembelajaran. Kemajuan teknologi menuntut guru dan siswa untuk memiliki literasi digital serta mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang terus berlangsung (Fasa & Purwanti, 2023). Dalam pembelajaran, teknologi tidak hanya berfungsi untuk memudahkan penyampaian materi, tetapi juga dapat meningkatkan motivasi, kreativitas, dan hasil belajar siswa (Sutinah & Suryaman, 2025). Oleh karena itu, integrasi teknologi dalam pembelajaran menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan kualitas kompetensi siswa (Nabila et al., 2025).

Kebutuhan terhadap media pembelajaran digital menjadi semakin penting dalam pendidikan kejuruan, khususnya Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). SMK merupakan bagian dari pendidikan menengah yang bertujuan mempersiapkan siswa agar siap memasuki dunia kerja, termasuk melalui pembelajaran pada Fase F yang diarahkan pada penguasaan keterampilan sesuai dengan Capaian Pembelajaran yang telah ditetapkan (Nalendro et al., 2025). Tuntutan tersebut membuat pembelajaran di SMK perlu membekali siswa dengan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan dunia industri (Harida et al., 2023). Sejalan dengan hal tersebut, digitalisasi media pembelajaran menjadi kebutuhan untuk menciptakan pengalaman belajar yang konkret, relevan, dan bermakna bagi siswa (Savitri et al., 2024). Materi kejuruan yang bersifat prosedural dan berbasis praktik juga membutuhkan media yang dapat menghadirkan visualisasi, alur kerja, simulasi situasi, dan latihan berbasis praktik agar lebih mudah dipahami siswa (Suhirman et al., 2025).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa media pembelajaran digital dapat mendukung proses pembelajaran. Putra et al. (2022) menyatakan bahwa efektivitas pembelajaran di SMK dipengaruhi oleh ketersediaan perangkat ajar yang mampu menjembatani teori di kelas dengan praktik di dunia kerja. Media pembelajaran yang inovatif juga diperlukan untuk meningkatkan minat belajar siswa, terutama bagi generasi Z yang memiliki kecenderungan belajar melalui konten visual dan interaktif (Kurnia & Sunaryati, 2023). Selain itu, media pembelajaran interaktif dapat mengintegrasikan berbagai elemen multimedia, seperti teks, gambar, audio, video, dan animasi, serta dilengkapi fitur interaksi yang memungkinkan siswa terlibat aktif dalam pembelajaran (Indra et al., 2021).

Canva menjadi salah satu platform yang dapat digunakan untuk mengembangkan media pembelajaran interaktif. *Canva* merupakan aplikasi desain grafis berbasis digital yang menyediakan berbagai template visual menarik dan mudah digunakan untuk membuat media pembelajaran (Baihaqi & Fadly, 2024). Penelitian Putra et al. (2022) menunjukkan bahwa *Canva* layak digunakan di sekolah karena dapat membantu menciptakan pembelajaran yang kreatif dan interaktif. Hal ini diperkuat oleh Tanjung & Faiza (2019) yang menyatakan bahwa *Canva* memiliki keunggulan berupa desain yang bervariasi, fitur animasi yang menarik, dan kemudahan penggunaan. Selain itu, fitur *Canva Website* memungkinkan materi pembelajaran disajikan dalam bentuk halaman digital tanpa memerlukan kemampuan pemrograman yang mendalam (Juanda et al., 2026). Melalui fitur tersebut, materi dapat disusun secara lebih terstruktur dengan memadukan teks, gambar, video, animasi, grafik, dan tautan aktif yang mendukung penyajian materi secara lebih visual dan interaktif (Kamila et al., 2023).

Di sisi lain, pemanfaatan media pembelajaran di SMK Negeri 44 Jakarta masih belum optimal. Berdasarkan hasil observasi awal, pembelajaran masih didominasi oleh PowerPoint sederhana dan metode ceramah, serta belum banyak memanfaatkan media digital interaktif yang menghadirkan contoh visual, latihan, maupun aktivitas belajar yang melibatkan siswa. Hasil pra-riset terhadap 32 siswa kelas XI Bisnis Ritel menunjukkan bahwa sebagian besar siswa cepat merasa bosan, sulit fokus, dan sulit memahami materi karena kurangnya media visual. Selain itu, elemen *Customer Service* menjadi salah satu materi yang masih sulit dipahami oleh siswa, dengan 46,9% siswa menyatakan bahwa materi tersebut paling sulit dibandingkan elemen kejuruan lainnya. Dari siswa yang mengalami kesulitan tersebut, 66,7% menyatakan bahwa materi sulit dipahami apabila hanya dibaca, sedangkan 53,3% mengalami kesulitan membayangkan praktik pelayanan pelanggan tanpa contoh visual atau simulasi. Temuan ini menunjukkan bahwa pembelajaran *Customer Service* membutuhkan media yang lebih visual, interaktif, dan mampu menyajikan contoh penerapan secara konkret.

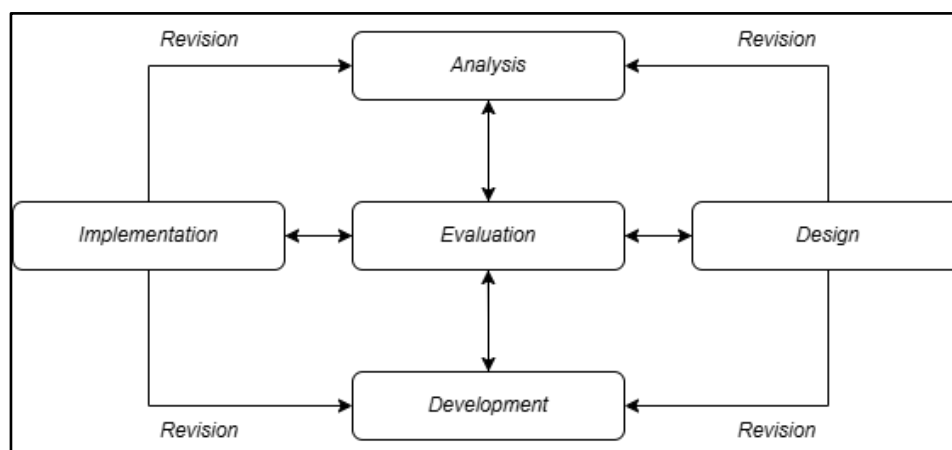
Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara potensi media digital yang telah dibahas dalam penelitian terdahulu dengan kebutuhan pembelajaran di lapangan. Penelitian sebelumnya cenderung memanfaatkan *Canva* sebagai media presentasi, desain

visual, atau media pembelajaran pada mata pelajaran lain. Sementara itu, pembelajaran *Customer Service* membutuhkan media yang tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga mampu menyajikan materi, contoh penerapan, forum diskusi, serta evaluasi dalam satu media yang mudah diakses. Kesenjangan tersebut menunjukkan perlunya pengembangan media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* yang sesuai dengan karakteristik elemen *Customer Service* Fase F dan kebutuhan siswa kelas XI Bisnis Ritel.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan mengenai bagaimana pengembangan media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website*, bagaimana kelayakan media tersebut, dan bagaimana efektivitasnya dalam pembelajaran *Customer Service*. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan media pembelajaran, mengetahui kelayakannya, serta mengetahui efektivitasnya dalam pembelajaran *Customer Service*. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* yang disusun sesuai karakteristik elemen *Customer Service* Fase F, dilengkapi dengan materi visual, video pembelajaran, forum diskusi, *pretest*, dan *posttest* dalam satu media digital.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Research and Development* (R&D). Menurut Sugiyono (2013), penelitian pengembangan merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu dan menguji keefektifan produk tersebut. Model pengembangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah model ADDIE yang dikemukakan oleh Branch (2009). Model ADDIE terdiri atas lima tahapan, yaitu *analysis*, *design*, *development*, *implementation*, dan *evaluation*. Model ADDIE digunakan karena memiliki tahapan yang sistematis dalam mengembangkan media pembelajaran, mulai dari analisis kebutuhan, perancangan produk, pengembangan media, implementasi kepada siswa, hingga evaluasi hasil penggunaan media.



Gambar 1 Tahapan Model Pengembangan ADDIE

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Negeri 44 Jakarta dengan subjek penelitian yang terdiri atas ahli materi, ahli media, ahli desain pembelajaran, dan siswa kelas XI Bisnis Ritel. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, angket validasi, tes, dan dokumentasi. Instrumen yang digunakan berupa lembar validasi ahli dan soal tes. Lembar validasi digunakan untuk mengetahui kelayakan media berdasarkan aspek materi, media, dan desain pembelajaran. Instrumen validasi ahli materi mengadaptasi aspek isi menurut Surjono (2017), instrumen ahli

media mengadaptasi prinsip multimedia Mayer (2022), sedangkan instrumen ahli desain pembelajaran mengacu pada kriteria kualitas instruksional Walker dan Hess dalam Fathoni et al. (2023). Sementara itu, instrumen tes berupa *pretest* dan *posttest* digunakan untuk mengetahui peningkatan pemahaman siswa setelah menggunakan media pembelajaran.

Teknik analisis data terdiri atas analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif digunakan untuk mengolah saran dan masukan dari validator sebagai dasar revisi media. Analisis kuantitatif digunakan untuk menghitung hasil validasi ahli serta hasil *pretest* dan *posttest* siswa. Data hasil validasi dianalisis menggunakan rumus persentase sebagai berikut (Agustini & Ngarti, 2020):

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

Keterangan:

P = persentase kelayakan

f = jumlah skor yang diperoleh

N = jumlah skor maksimum

Hasil persentase validasi kemudian diinterpretasikan berdasarkan kriteria kelayakan media menurut Ernawati & Sukardiyono (2017) sebagai berikut:

Tabel 1 Kriteria Kelayakan Media

Kategori	Hasil
Sangat Layak	81% - 100%
Layak	61% - 80%
Cukup Layak	41% - 60%
Tidak Layak	21% - 40%
Sangat Tidak Layak	< 21%

Sumber: Ernawati & Sukardiyono (2017)

Efektivitas media dianalisis menggunakan desain *One Group Pretest-Posttest*. Desain ini digunakan karena penelitian melibatkan satu kelompok siswa yang diberikan tes sebelum dan sesudah menggunakan media pembelajaran. Desain tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

$$O_1 \rightarrow X \rightarrow O_2$$

Keterangan:

O₁ = nilai *pretest* sebelum penggunaan media pembelajaran

X = penggunaan media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website*

O₂ = nilai *posttest* setelah penggunaan media pembelajaran

Hasil *pretest* dan *posttest* kemudian dianalisis menggunakan *N-Gain* untuk mengetahui peningkatan pemahaman siswa setelah menggunakan media pembelajaran. Rumus *N-Gain* yang digunakan adalah sebagai berikut (Hafizah & Samosir, 2023):

$$g = \frac{\text{Skor posttest} - \text{Skor pretest}}{\text{Skor maksimum} - \text{Skor pretest}}$$

Keterangan:

g = gain yang dinormalisasi

skor *posttest* = nilai setelah menggunakan media pembelajaran

skor *pretest* = nilai sebelum menggunakan media pembelajaran

skor maksimum = nilai tertinggi yang dapat diperoleh siswa

Hasil perhitungan *N-Gain* kemudian diinterpretasikan berdasarkan kriteria *N-Gain* menurut Sukarelawan et al. (2024) sebagai berikut:

Tabel 2 Kriteria N-Gain

Nilai <i>N-Gain</i>	Kategori
$0,70 \leq g \leq 1,00$	Tinggi
$0,30 \leq g < 0,70$	Sedang
$0,00 < g < 0,30$	Rendah
$g = 0,00$	Tidak terjadi peningkatan
$-1,00 \leq g < 0,00$	Terjadi penurunan

Sumber: Sukarelawan et al. (2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Tahap Analysis (Analisis)

Tahap analisis dilakukan untuk memperoleh informasi awal mengenai kondisi pembelajaran, karakteristik siswa, kebutuhan media pembelajaran, dan materi yang akan dikembangkan. Data diperoleh melalui observasi awal dan penyebaran angket pra-riset kepada 32 siswa kelas XI program keahlian Bisnis Ritel SMK Negeri 44 Jakarta. Berdasarkan hasil observasi, pembelajaran elemen *Customer Service* masih banyak menggunakan metode ceramah dan media PowerPoint sebagai sarana penyampaian materi. Kondisi tersebut membuat pembelajaran cenderung berpusat pada guru, sehingga siswa lebih banyak menerima penjelasan daripada berinteraksi langsung dengan media pembelajaran.

Hasil pra-riset menunjukkan bahwa 25 siswa atau 78,1% menyatakan guru sering menggunakan PowerPoint yang teksnya padat, 22 siswa atau 68,8% cepat merasa bosan dan mengantuk, serta 21 siswa atau 65,6% sulit fokus selama pembelajaran. Dari aspek karakteristik siswa, 30 siswa atau 93,8% lebih menyukai bahan ajar yang ringkas dan memiliki desain visual menarik, sedangkan 28 siswa atau 87,5% lebih mudah memahami materi apabila media dilengkapi gambar, animasi, desain menarik, atau video. Selain itu, 24 siswa atau 75% menyatakan bahwa media pembelajaran berbasis website yang dapat diakses melalui handphone dapat membantu mereka belajar dan mengulang materi secara mandiri.

Berdasarkan analisis kebutuhan media dan materi, siswa membutuhkan media pembelajaran yang lebih visual, interaktif, dan mudah diakses. Sebanyak 23 siswa atau 71,9% menyatakan bahwa kurangnya media visual menjadi kendala dalam memahami materi, sedangkan 25 siswa atau 78,1% memberikan respons positif terhadap penggunaan media pembelajaran interaktif. Pada analisis materi, 15 siswa atau 46,9% memilih *Customer Service* sebagai materi yang paling sulit dipahami. Oleh karena itu, media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* dikembangkan dengan memuat materi ruang lingkup *Customer Service*, standar pelayanan, *service excellent*, dan prosedur komunikasi berbasis teknologi pada pelayanan pelanggan.

Hasil Tahap Design (Perancangan)

Tahap desain dilakukan setelah peneliti memperoleh hasil analisis kondisi pembelajaran, karakteristik siswa, kebutuhan media, dan materi pembelajaran. Pada tahap ini, peneliti menyusun rancangan awal media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* agar produk

yang dikembangkan memiliki tujuan, isi materi, tampilan, dan alur penggunaan yang jelas. Tujuan pembelajaran disusun berdasarkan Capaian Pembelajaran Fase F elemen *Customer Service*, yaitu menganalisis ruang lingkup *customer service*, menganalisis standar pelayanan, menganalisis konsep *service excellent*, serta mempraktikkan prosedur komunikasi berbasis teknologi pada pelayanan pelanggan. Materi pembelajaran kemudian disusun menjadi empat bagian utama, yaitu ruang lingkup *customer service*, standar pelayanan, *service excellent*, dan prosedur komunikasi berbasis teknologi.

Rancangan alur media dibuat agar siswa dapat menggunakan media secara runtut dan mandiri. Alur penggunaan media dimulai dari halaman utama, petunjuk penggunaan, pilihan materi, *pretest*, tujuan pembelajaran, materi dan video pembelajaran, forum diskusi, *posttest*, serta referensi. Tampilan media dirancang menggunakan *Canva Website* dengan memperhatikan keterbacaan, kerapian, konsistensi, gambar, ikon, warna, serta tombol navigasi agar mudah digunakan oleh siswa. Selain itu, peneliti juga menyusun instrumen penelitian berupa lembar validasi ahli materi, ahli media, ahli desain pembelajaran, serta soal *pretest* dan *posttest*. Hasil dari tahap desain ini menjadi dasar dalam mengembangkan produk media pembelajaran pada tahap *Development*.

Hasil Tahap *Development* (Pengembangan)

Tahap pengembangan dilakukan dengan merealisasikan rancangan media menjadi produk media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website*. Media yang dikembangkan dapat diakses melalui tautan *customerservice-xibr.my.Canva.site* dan memuat beberapa komponen, yaitu halaman beranda, petunjuk penggunaan, tujuan pembelajaran, menu bab materi, materi pembelajaran, video pembelajaran, forum diskusi melalui Padlet, *pretest*, *posttest*, dan referensi. Setiap komponen disusun dengan tombol navigasi yang saling terhubung agar siswa dapat menggunakan media secara mandiri dan runtut.

Media pembelajaran dikembangkan dengan memperhatikan tampilan visual, keterbacaan teks, pemilihan warna, tata letak, ikon, video, serta konsistensi tombol navigasi. Materi disajikan secara ringkas dan didukung oleh elemen visual agar siswa lebih mudah memahami materi *Customer Service*. Selain itu, media juga dilengkapi forum diskusi untuk memberi kesempatan kepada siswa dalam menjawab pertanyaan, mengajukan pendapat, dan berinteraksi setelah mempelajari materi. Komponen *pretest* dan *posttest* disediakan untuk mengetahui pemahaman siswa sebelum dan sesudah menggunakan media pembelajaran.

Tabel 3 Komponen Media Pembelajaran Interaktif Berbasis *Canva Website*

No.	Komponen Media	Keterangan
1	Halaman beranda	Menampilkan tampilan awal dan menu utama media
2	Petunjuk penggunaan	Berisi arahan penggunaan media dan fungsi tombol navigasi
3	Tujuan pembelajaran	Menampilkan capaian pembelajaran dan tujuan pembelajaran
4	Menu bab materi	Menampilkan pilihan materi <i>Customer Service</i> yang dapat dipelajari siswa
5	Materi pembelajaran	Berisi materi yang disajikan secara ringkas, visual, dan terstruktur
6	Video pembelajaran	Mendukung pemahaman siswa melalui penjelasan visual
7	Forum diskusi	Mengarahkan siswa ke Padlet untuk berdiskusi
8	<i>Pretest</i> dan <i>posttest</i>	Digunakan untuk mengukur pemahaman sebelum dan sesudah pembelajaran
9	Referensi	Menampilkan sumber materi yang digunakan dalam media

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Setelah media selesai dikembangkan, produk divalidasi oleh ahli materi, ahli media, dan ahli desain pembelajaran. Validasi dilakukan untuk mengetahui kelayakan media sebelum digunakan dalam pembelajaran. Hasil validasi dari masing-masing ahli disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4 Hasil Validasi Ahli Materi

Aspek Penilaian	Persentase (%)	Kategori
Kesesuaian materi dengan CP dan tujuan pembelajaran	80%	Layak
Keakuratan isi dan tingkat kesulitan materi	80%	Layak
Struktur dan keterurutan materi	80%	Layak
Bahasa, istilah, ejaan, dan tanda baca	80%	Layak
Rata-rata	80%	Layak

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Validasi ahli materi dilakukan oleh Bapak Waskito Tejo Saksono, S.Pd. selaku guru *Customer Service* di SMK Negeri 44 Jakarta. Hasil validasi ahli materi memperoleh persentase sebesar 80% dengan kategori layak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa materi dalam media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* telah sesuai dengan capaian pembelajaran, tujuan pembelajaran, keakuratan isi, struktur penyajian, serta penggunaan bahasa. Dengan demikian, materi yang disajikan dalam media dinyatakan layak digunakan dalam pembelajaran elemen *Customer Service*.

Tabel 5 Tabel Hasil Validasi Ahli Media

Aspek Penilaian	Persentase (%)	Kategori
Tampilan multimedia	85%	Sangat layak
Struktur menu pembelajaran	86,67%	Sangat layak
Navigasi website	85%	Sangat layak
Petunjuk penggunaan	80%	Layak
Rata-rata	85%	Sangat layak

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Validasi ahli media dilakukan oleh Bapak Kusworo, S.Pd., M.Pd. selaku dosen Pendidikan Bisnis Universitas Negeri Jakarta. Hasil validasi ahli media memperoleh persentase sebesar 85% dengan kategori sangat layak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tampilan multimedia, struktur menu pembelajaran, navigasi website, dan petunjuk penggunaan media telah mendukung kemudahan penggunaan media pembelajaran. Oleh karena itu, media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* dinyatakan sangat layak dari aspek media.

Tabel 6 Tabel Hasil Validasi Ahli Desain Pembelajaran

Aspek Penilaian	Persentase (%)	Kategori
Bantuan dalam proses belajar	86,67%	Sangat layak
Fleksibilitas dan kesempatan belajar	86,67%	Sangat layak
Motivasi dan keterlibatan siswa	93,33%	Sangat layak
Kesesuaian dengan pembelajaran	80%	Layak
Evaluasi pembelajaran	90%	Sangat layak
Rata-rata	87,69%	Sangat layak

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Validasi ahli desain pembelajaran dilakukan oleh Bapak Ivan Putranto, S.Pd., M.Pd. selaku dosen Pendidikan Bisnis Universitas Negeri Jakarta. Hasil validasi ahli desain pembelajaran memperoleh persentase sebesar 87,69% dengan kategori sangat layak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa media pembelajaran telah memenuhi aspek bantuan belajar, fleksibilitas, kesempatan belajar, motivasi, keterlibatan siswa, kesesuaian dengan pembelajaran, serta evaluasi pembelajaran. Dengan demikian, media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* dinyatakan sangat layak dari aspek desain pembelajaran.

Tabel 7 Tabel Hasil Validasi Media Pembelajaran

Validator	Persentase (%)	Kategori
Ahli materi	80%	Layak
Ahli media	85%	Sangat layak
Ahli desain pembelajaran	87,69%	Sangat layak
Rata-rata	84,23%	Sangat layak

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan keseluruhan hasil validasi, media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* memperoleh rata-rata persentase sebesar 84,23%. Persentase tersebut berada pada rentang 81%–100%, sehingga termasuk dalam kategori sangat layak berdasarkan kriteria kelayakan media menurut Ernawati & Sukardiyono (2017). Hasil tersebut menunjukkan bahwa media yang dikembangkan telah memenuhi aspek kelayakan isi materi, tampilan dan penggunaan media, serta kualitas instruksional. Oleh karena itu, media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* dinyatakan layak digunakan dalam pembelajaran elemen *Customer Service*.

Meskipun media telah dinyatakan layak, revisi tetap dilakukan untuk menyempurnakan produk berdasarkan saran dan masukan dari validator. Ahli materi memberikan saran untuk menambahkan referensi sumber Capaian Pembelajaran yang digunakan dalam media. Ahli media memberikan saran untuk menambahkan visualisasi alur pembelajaran, menambahkan tombol navigasi pada setiap halaman, dan mengganti latar agar lebih relevan dengan topik pembelajaran. Sementara itu, ahli desain pembelajaran memberikan saran untuk memperjelas bahwa contoh standar pelayanan yang digunakan dalam media merupakan contoh standar pelayanan pada bidang perbankan. Revisi tersebut dilakukan untuk menyempurnakan isi, tampilan, navigasi, dan kejelasan contoh pada media pembelajaran sehingga produk yang dikembangkan dapat digunakan pada tahap implementasi.

Hasil Tahap Implementation (Implementasi)

Tahap implementasi dilakukan setelah media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* selesai dikembangkan, divalidasi oleh ahli, dan direvisi berdasarkan saran yang diberikan. Implementasi dilakukan kepada 60 siswa kelas XI program keahlian Bisnis Ritel di SMK Negeri 44 Jakarta pada tanggal 19 Juni 2026. Kegiatan dilaksanakan di laboratorium pemasaran dengan menggunakan komputer yang terhubung dengan jaringan internet. Pada tahap ini, siswa menggunakan media pembelajaran melalui tautan dengan arahan dari peneliti.

Pelaksanaan pembelajaran diawali dengan penjelasan mengenai tujuan penggunaan media dan alur kegiatan pembelajaran. Siswa kemudian diarahkan untuk membuka media, membaca petunjuk penggunaan, memilih bab materi, mengerjakan *pretest*, mempelajari materi *service excellent*, mengikuti forum diskusi melalui Padlet, dan mengerjakan *posttest*. Materi dalam media disajikan melalui teks ringkas, elemen visual, dan video pembelajaran agar siswa dapat memahami konsep *service excellent* secara lebih konkret dan terarah.

Berdasarkan hasil pengamatan selama implementasi, sebagian besar siswa dapat mengikuti alur penggunaan media dengan baik. Pada awal kegiatan, beberapa siswa masih memerlukan arahan dalam memilih menu dan mengakses forum diskusi. Namun, setelah diberikan penjelasan, siswa dapat menggunakan media sesuai tahapan yang telah disediakan. Siswa juga terlihat terbantu dengan tampilan media yang ringkas, visual, dan dilengkapi video pembelajaran. Data hasil *pretest* dan *posttest* yang diperoleh pada tahap ini selanjutnya digunakan untuk menganalisis efektivitas media pembelajaran pada tahap evaluasi.

Hasil Tahap Evaluation (Evaluasi)

Tahap evaluasi dilakukan untuk mengetahui efektivitas media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* pada elemen *Customer Service*. Efektivitas media dilihat berdasarkan perbandingan hasil *pretest* dan *posttest* siswa sebelum dan sesudah menggunakan media pembelajaran. Instrumen yang digunakan berupa soal *pretest* dan *posttest* yang terdiri atas 15

soal pilihan ganda dan satu soal studi kasus dengan tiga pertanyaan pada materi *service excellent*. Data hasil tes kemudian dianalisis menggunakan *N-Gain* untuk mengetahui peningkatan pemahaman siswa setelah menggunakan media pembelajaran.

Sebelum menggunakan media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website*, siswa terlebih dahulu mengerjakan *pretest* untuk mengetahui kemampuan awal terhadap materi yang dipelajari. Berdasarkan hasil pengolahan nilai *pretest*, diperoleh rata-rata sebagai berikut.

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum X_i}{N} \\ \bar{X} &= \frac{3770}{60} \\ \bar{X} &= 62,83\end{aligned}$$

Setelah menyelesaikan *pretest*, siswa menggunakan media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* untuk mempelajari materi *service excellent*. Media digunakan untuk membantu siswa memahami materi melalui penyajian yang lebih visual, interaktif, dan terarah. Setelah kegiatan pembelajaran selesai, siswa mengerjakan *posttest* untuk mengetahui pemahaman setelah menggunakan media. Berdasarkan hasil pengolahan nilai *posttest*, diperoleh rata-rata sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum X_i}{N} \\ \bar{X} &= \frac{4688}{60} \\ \bar{X} &= 78,13\end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan adanya peningkatan rata-rata nilai sebesar 15,30 setelah siswa menggunakan media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website*. Selanjutnya, peningkatan hasil belajar dianalisis menggunakan rumus *N-Gain* sebagai berikut:

$$\begin{aligned}N - Gain &= \frac{\text{skor posttest} - \text{skor pretest}}{\text{skor maksimum} - \text{skor pretest}} \\ N - Gain &= \frac{78,13 - 62,83}{100 - 62,83} \\ N - Gain &= \frac{15,30}{37,17} \\ N - Gain &= 0,41\end{aligned}$$

Rata-rata *N-Gain* yang diperoleh sebesar 0,41. Nilai tersebut berada pada rentang $0,30 \leq g < 0,70$, sehingga termasuk dalam kategori sedang berdasarkan kriteria *N-Gain* menurut Sukarelawan et al. (2024). Dengan demikian, media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* cukup efektif digunakan untuk meningkatkan pemahaman siswa pada materi *service excellent* dalam elemen *Customer Service*.

Pembahasan

Pengembangan Media Pembelajaran

Pengembangan media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* pada elemen *Customer Service* dilakukan menggunakan model ADDIE yang terdiri atas tahap *analysis*, *design*, *development*, *implementation*, dan *evaluation*. Model ini digunakan agar proses

pengembangan media dilakukan secara sistematis, mulai dari analisis kebutuhan pembelajaran, perancangan tampilan dan isi media, pengembangan produk, implementasi kepada siswa, hingga evaluasi hasil penggunaan media.

Media yang dikembangkan memuat beberapa komponen utama, yaitu petunjuk penggunaan, tujuan pembelajaran, materi, video pembelajaran, forum diskusi, *pretest*, *posttest*, dan referensi. Materi yang disajikan meliputi ruang lingkup *Customer Service*, standar pelayanan, *service excellent*, dan prosedur komunikasi berbasis teknologi pada pelayanan pelanggan. Penyajian media dalam bentuk website membuat siswa lebih mudah mengakses materi melalui perangkat digital. Selain itu, penggunaan tampilan visual, tombol navigasi, video, dan forum diskusi membantu siswa mengikuti pembelajaran secara lebih terarah dan interaktif.

Hasil pengembangan ini sejalan dengan penelitian Hafizah & Samosir (2023) serta Savitri et al. (2024) yang menunjukkan bahwa media pembelajaran berbasis *Canva* dapat digunakan untuk menyajikan materi secara menarik, visual, dan mudah digunakan. Selain itu, penelitian Nisa et al. (2022) juga menunjukkan bahwa media pembelajaran berbasis website relevan digunakan pada jenjang SMK karena dapat membantu siswa mengakses materi secara lebih mudah dan terstruktur. Berdasarkan hal tersebut, media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* dapat menjadi alternatif media pendukung dalam pembelajaran *Customer Service*.

Kelayakan Media Pembelajaran

Kelayakan media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* diperoleh melalui validasi ahli materi, ahli media, dan ahli desain pembelajaran. Hasil validasi ahli materi memperoleh persentase sebesar 80% dengan kategori layak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa materi dalam media telah sesuai dengan capaian pembelajaran, tujuan pembelajaran, kebutuhan siswa, serta disusun secara sistematis. Pada aspek media, hasil validasi memperoleh persentase sebesar 85% dengan kategori sangat layak. Hal ini menunjukkan bahwa media memiliki tampilan yang menarik, struktur menu yang jelas, navigasi yang mudah digunakan, dan arahan penggunaan yang mendukung proses pembelajaran.

Selanjutnya, validasi ahli desain pembelajaran memperoleh persentase sebesar 87,69% dengan kategori sangat layak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa media telah mendukung proses pembelajaran secara instruksional melalui alur kegiatan yang jelas, mulai dari *pretest*, penyajian materi, forum diskusi, hingga *posttest*. Secara keseluruhan, rata-rata persentase kelayakan dari ketiga ahli sebesar 84,23% dengan kategori sangat layak. Hasil ini menunjukkan bahwa media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* layak digunakan sebagai media pendukung dalam pembelajaran *Customer Service*.

Temuan ini didukung oleh penelitian Hafizah & Samosir (2023), Savitri et al. (2024), serta Nisa et al. (2022) yang menunjukkan bahwa media pembelajaran berbasis *Canva*, website, dan media interaktif memperoleh kategori layak hingga sangat layak. Berdasarkan hasil validasi dan dukungan penelitian terdahulu, media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* dinilai sesuai dengan kebutuhan pembelajaran karena menyajikan materi secara ringkas, visual, terarah, dan mudah diakses.

Efektivitas Media Pembelajaran

Efektivitas media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* diketahui melalui hasil *pretest*, *posttest*, dan perhitungan *N-Gain*. Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata nilai *pretest* siswa sebesar 62,83, sedangkan rata-rata nilai *posttest* sebesar 78,13. Hasil tersebut menunjukkan adanya peningkatan rata-rata nilai sebesar 15,30 setelah siswa menggunakan media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website*. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa pemahaman siswa terhadap materi *service excellent* mengalami perubahan setelah mengikuti pembelajaran menggunakan media yang dikembangkan.

Hasil perhitungan *N-Gain* memperoleh rata-rata sebesar 0,41 dengan kategori sedang.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa penggunaan media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* cukup efektif digunakan untuk meningkatkan pemahaman siswa pada materi *service excellent*. Media yang dikembangkan membantu siswa mengikuti pembelajaran secara lebih terarah karena memuat materi, visual, video pembelajaran, forum diskusi melalui Padlet, serta evaluasi melalui *pretest* dan *posttest* dalam satu media berbasis website.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Hafizah & Samosir (2023) yang menunjukkan bahwa media pembelajaran interaktif berbasis *Canva* dapat meningkatkan hasil belajar dengan kategori *N-Gain* sedang. Penelitian Mabarun (2025) juga menunjukkan bahwa media pembelajaran interaktif berbasis *Canva* efektif digunakan sebagai alternatif media pembelajaran. Berdasarkan hasil penelitian dan dukungan penelitian terdahulu, media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* dapat digunakan sebagai alternatif media pendukung dalam pembelajaran *Customer Service* pada siswa kelas XI Bisnis Ritel di SMK Negeri 44 Jakarta.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa 1) pengembangan media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* pada elemen *Customer Service* dilakukan secara sistematis menggunakan model pengembangan ADDIE yang terdiri atas tahap *analysis*, *design*, *development*, *implementation*, dan *evaluation*. Penggunaan model ADDIE menghasilkan media pembelajaran digital yang memuat petunjuk penggunaan, tujuan pembelajaran, materi, video pembelajaran, forum diskusi melalui Padlet, *pretest*, *posttest*, dan referensi sehingga dapat mendukung proses pembelajaran *Customer Service* pada siswa kelas XI Bisnis Ritel di SMK Negeri 44 Jakarta. 2) Hasil uji kelayakan menunjukkan bahwa validasi ahli materi memperoleh persentase sebesar 80% dengan kategori layak, validasi ahli media memperoleh persentase sebesar 85% dengan kategori sangat layak, dan validasi ahli desain pembelajaran memperoleh persentase sebesar 87,69% dengan kategori sangat layak. Rata-rata keseluruhan hasil validasi sebesar 84,23%, sehingga media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* dinyatakan sangat layak digunakan dalam proses pembelajaran. 3) Hasil uji efektivitas menunjukkan bahwa nilai rata-rata *pretest* siswa sebesar 62,83 meningkat menjadi 78,13 pada *posttest* setelah menggunakan media pembelajaran. Berdasarkan perhitungan *N-Gain*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 0,41 yang termasuk dalam kategori sedang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* cukup efektif digunakan untuk meningkatkan pemahaman siswa pada materi *service excellent*.

Hasil penelitian tersebut memberikan implikasi bahwa media pembelajaran interaktif berbasis *Canva Website* dapat menjadi alternatif media digital dalam pembelajaran *Customer Service* di SMK. Penggunaan model ADDIE membantu pengembangan media dilakukan secara sistematis, mulai dari analisis kebutuhan, perancangan, pengembangan, implementasi, hingga evaluasi. Media ini juga membantu guru menyajikan materi secara lebih visual dan terarah, membantu siswa belajar melalui satu tautan yang memuat materi, video, diskusi, dan evaluasi, serta menjadi referensi bagi sekolah dalam mengembangkan media pembelajaran digital.

Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan. Keterbatasan tersebut terletak pada ruang lingkup materi yang hanya berfokus pada elemen *Customer Service*, dengan pengukuran efektivitas pada materi *service excellent*. Uji coba juga terbatas pada 60 siswa kelas XI Bisnis Ritel di SMK Negeri 44 Jakarta, belum dilakukan secara bertahap melalui kelompok kecil dan kelompok besar, serta masih membutuhkan perangkat digital dan koneksi internet yang stabil. Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan media pada materi lain, melibatkan subjek yang lebih luas,

melakukan uji coba secara bertahap, serta mengembangkan media pembelajaran interaktif yang dapat diakses secara *offline* agar proses pembelajaran tetap dapat berjalan apabila terdapat kendala jaringan internet.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, K., & Ngarti, J. G. (2020). Pengembangan Video Pembelajaran Untuk Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Menggunakan Model R & D. *Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pembelajaran*, 4(April 2020), 62–78. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JIPP/article/download/18403/14752>
- Baihaqi, I., & Fadly, A. (2024). Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Canva untuk Meningkatkan Kreativitas dan Kualitas Pembelajaran Siswa Kelas VII SMP Muhammadiyah 22 Pamulang. *Jurnal UMJ*, 2464–2470.
- Branch, R. M. (2009). Instructional design: The ADDIE approach. In *Springer Science Business Media, LLC* (Vol. 58, Nomor 12). <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25246403%0Ahttp://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC4249520>
- Ernawati, I., & Sukardiyono, T. (2017). Uji Kelayakan Media Pembelajaran Interaktif Pada Mata Pelajaran Administrasi Server. *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 2, 205–210.
- Fasa, I. A., & Purwanti, K. L. (2023). Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Website Mata Pelajaran Matematika untuk Siswa Madrasah Ibtidaiyah. *Sekolah Dasar: Kajian Teori dan Praktik Pendidikan*, 32(1), 15–24. <https://doi.org/10.17977/um009v32i12023p15-24>
- Fathoni, A., Prasodjo, B., Jhon, W., & Zulqadri, D. M. (2023). *Media dan Pendekatan Pembelajaran di Era Digital* (Vol. 2).
- Hafizah, Z., & Samosir, K. (2023). Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis Aplikasi Canva untuk Meningkatkan Kemampuan Pemecahan Masalah Matematis Siswa Kelas VIII SMP Nurul Islam Indonesia Medan. *Nautical : Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 2(1), 42–51.
- Harida, Arfandi, A., & Nur, H. (2023). Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Canva pada Dasar Desain Grafis Peserta Didik di SMK. *Seminar Nasional Dies Natalis 62, 1*, 402–411. <https://journal.unm.ac.id/index.php/Semnasdies62/index>
- Indra, D., Maksum, H., & Abdullah, R. (2021). Meningkatkan Hasil Belajar Komputer dan Jaringan Dasar Melalui Media Pembelajaran Interaktif. *Jurnal Edutech Undiksha*, 8(1), 14–22.
- Juanda, S. E., Nurrochmah, S., & Kurniawan, A. W. (2026). Pengembangan media pembelajaran multimedia interaktif berbasis canva site pada materi lompat jauh siswa smp kelas viii di kabupaten dan kota malang. *Jurnal Multilateral*, 25(1), 155–175.
- Kamila, L., Taufik, M., & Dewi, R. S. (2023). Pengembangan Media Pembelajaran Audio Visual Berbasis Website Canva Pada Mata Pelajaran IPAS Topik Perkembangbiakan Tumbuhan di Kelas IV Sekolah Dasar. *Jurnal Penelitian & Artikel Pendidikan*, 15(02), 247–262.
- Kurnia, I. R., & Sunaryati, T. (2023). Media Pembelajaran Video Berbasis Aplikasi Canva Untuk Meningkatkan Minat Belajar Siswa. *Jurnal Educatio*, 9(3), 1357–1363. <https://doi.org/10.31949/educatio.v9i3.5579>
- Mabarun, M. (2025). *Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Aplikasi Canva Untuk Meningkatkan Hasil Belajar IPAS Siswa Kelas V Sekolah Dasar* (Vol. 12, Nomor 2). Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin.
- Mayer, R. E. (2022). Introduction to Multimedia Learning. *Journal of the Society of*

- Architectural Historians*, 70(4), 532. <https://doi.org/10.1525/jsah.2011.70.4.532>
- Nabila, H., Faiza, D., Anori, S., & Agustiarini, W. (2025). Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif pada Mata Pelajaran Dasar Listrik dan Elektronika. *JRPPM: Jurnal Riset Pendidikan Multidisiplin dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 7–11. <https://doi.org/10.24036/jpte.v2i1.86>
- Nalendo, P. A., Setiani, S. T. F. P. W., Shaputra, I., Shaputra, R., Prasetyo, N. R., & Alkhasna, M. A. (2025). Analisis Implementasi Kurikulum Merdeka pada Program Keahlian Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi SMK di Bandar Lampung. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5(2), 160–169.
- Nisa, M., Bahar, A., Purwidiani, N., & Romadhoni, I. F. (2022). Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis Web pada Kompetensi Dasar Personal Hygiene Di SMK Negeri 2 Ponorogo. *Jurnal Tata Boga*, 11(2), 89–97.
- Putra, L. D., Dasar, G. S., Dahlan, U. A., Perkantoran, M. M., Indonesia, U. P., & Lovandriputrapsduadacid, E. (2022). Pemanfaatan Canva For Education Sebagai Media Pembelajaran Kreatif dan kolaboratif untuk Pembelajaran Jarak Jauh. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 7(1), 125–138. <https://doi.org/10.32832/educate.v7i1.6315>
- Savitri, O., Sudarman, & Sutrisno. (2024). Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif berbasis Canva pada Mata Pelajaran Ekonomi kelas X SMA Negeri 16 Samarinda. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(April), 1072–1085.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Vol. 32, Nomor 3).
- Suhirman, D. L., Marta, D. R. F., Wachyudi, D. K., Wibawa, D. A. P., Kafiar, E., Dr. Ismail, S., Adawiyah, D. R., Anyan, & Puteri, G. B. (2025). *Media Pembelajaran*. Askara Sastra Media.
- Sukarelawan, D. M. I., Indratno, T. K., & Ayu, S. M. (2024). *N-Gain VS Stacking Analisis Perubahan Abilitas Peserta Didik dalam Desain One Group Pretest-Posttest*. Suryacahya. https://www.scribd.com/embeds/736866532/content?start_page=1&view_mode=scroll&access_key=key-ffexxf7r1bzEfWu3HKwf
- Surjono, H. D. (2017). *Multimedia Pembelajaran Interaktif*. UNY Press.
- Sutinah, T., & Suryaman, M. (2025). Pemanfaatan Aplikasi Canva Sebagai Media Pembelajaran di Sekolah Dasar Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 6(6), 247–257.
- Tanjung, R. E., & Faiza, D. (2019). Canva Sebagai Media Pembelajaran pada Mata Pelajaran Dasar Listrik dan Elektronika. *Votenika: Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*, 7(2), 79–85.