

PENGEMBANGAN MEDIA BERBASIS *GENIALLY* PERMAINAN ULAR TANGGA PADA MATERI STANDAR PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* UNTUK MENINGKATKAN HASIL BELAJAR SISWA KELAS XI BISNIS RITEL DI SMK ADHIKAWACANA SURABAYA

Irma Tri Mustika¹, Veni Rafida²

Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya
irma.22042@mhs.unesa.ac.id
venirafida@unesa.ac.id

Abstrak

Rendahnya hasil belajar peserta didik pada materi Standar Pelayanan *Customer Service* di SMK Adhikawacana Surabaya menjadi latar belakang penelitian ini. Berdasarkan observasi kelas, sebanyak 69% peserta didik kelas XI Bisnis Ritel belum berhasil melampaui batas Kriteria Ketuntasan Minimal, yang sebagian besar disebabkan oleh dominasi metode ceramah satu arah dan penggunaan media yang kurang melibatkan peserta didik secara aktif. Penelitian ini mengembangkan permainan ular tangga interaktif berbasis platform *Genially*, mengukur kelayakan dan kepraktisannya, serta menganalisis dampaknya terhadap hasil belajar. Pendekatan *Research and Development* (R&D) dengan model prosedural 4D diterapkan, dengan melibatkan 30 peserta didik kelas XI Bisnis Ritel 2 sebagai kelompok uji coba. Hasil penelitian membuktikan bahwa media memenuhi standar kelayakan dengan rata-rata validasi ahli sebesar 80,33%. Angket respons peserta didik menghasilkan skor kepraktisan 81,60% berkategori Sangat Positif. Perbandingan nilai *pre-test* dan *post-test* menghasilkan rata-rata *N-Gain Score* sebesar 0,379 yang masuk kategori Sedang, membuktikan bahwa media berhasil meningkatkan hasil belajar secara efektif.

Kata Kunci: *Genially*, Hasil Belajar, Media Pembelajaran, Standar Pelayanan *Customer Service*, Ular Tangga

Abstract

Low student learning outcomes in *Customer Service Standards* material at SMK Adhikawacana Surabaya prompted this study. Classroom observation revealed that 69% of Grade XI Retail Business students failed to reach the minimum mastery threshold, largely because instruction remained tied to one-way lecturing and passive media. This study developed an interactive snakes and ladders game built on the *Genially* platform, assessed its feasibility and practicality, and measured its effect on learning outcomes. A *Research and Development* (R&D) design with the 4D procedural model was used, with 30 students of Grade XI Retail Business 2 serving as the trial group. Findings confirmed that the media met feasibility standards, with a combined expert validation average of 80,33%. Student response questionnaires returned a practicality score of 81,60%, classified as Very Positive. *Pre-test* and *post-test* comparisons yielded an average *N-Gain Score* of 0,379, placing the improvement in the Moderate category and confirming that the media effectively raised learning outcomes.

Keywords: *Customer Service Standards*, *Genially*, Learning Media, Learning Outcomes, Snakes and Ladders.

PENDAHULUAN

Kualitas pendidikan suatu bangsa tidak dapat dipisahkan dari efektivitas proses pembelajaran yang berlangsung di dalam kelas. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menegaskan bahwa pendidikan nasional bertujuan membentuk peserta didik menjadi manusia yang beriman, berakhlak mulia, cakap, kreatif, mandiri, serta tanggung jawab sebagai warga negara. Tujuan tersebut menuntut adanya perubahan paradigma pembelajaran, dari pendekatan yang berpusat pada guru menuju pendekatan yang berpusat pada peserta didik. Dalam konteks ini, pemanfaatan teknologi pembelajaran yang

relevan dan tepat sasaran menjadi salah satu instrument penting yang dapat mendorong tercapainya tujuan pendidikan secara lebih optimal (Said, 2023). Berbagai kajian membuktikan bahwa penggunaan teknologi pembelajaran yang tepat terbukti mampu mendorong peningkatan hasil belajar peserta didik secara signifikan (Suyuti dkk, 2023).

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan satuan pendidikan yang secara khusus dirancang untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kesiapan kerja di bidang tertentu. Berbeda dengan pendidikan umum, pembelajaran di SMK harus mampu mengintegrasikan kompetensi teknis dengan kemampuan non-

teknis secara seimbang dan proporsional. Lulusan SMK tidak hanya dituntut menguasai prosedur kerja secara mekanis, tetapi juga harus memiliki kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan, memahami kebutuhan konsumen, dan memberikan pelayanan yang melampaui ekspektasi. Kompetensi-kompetensi tersebut menjadi penentu utama daya saing lulusan di dunia kerja yang semakin kompetitif dan dinamis. Khusus untuk jurusan Bisnis Ritel, penguasaan materi standar pelayanan pelanggan menjadi inti dari seluruh proses pembelajaran vokasi karena berkaitan langsung dengan realitas kerja di industri perdagangan dan jasa (Budiantara & Rinayanthi, 2024).

Sistem pendidikan Indonesia saat ini sedang menjalani transisi menuju implementasi Kurikulum Merdeka yang mengedepankan pendekatan pembelajaran mendalam atau *deep learning*. Pendekatan ini tidak sekedar menargetkan penguasaan hafalan, melainkan mendorong peserta didik untuk membangun pemahaman yang bermakna, mampu berpikir kritis dan analitis, serta dapat mengaplikasikan pengetahuannya dalam situasi kehidupan nyata yang kompleks (Khotimah & Abdan, 2025). Pergeseran orientasi kurikulum ini memerlukan dukungan media pembelajaran yang mampu memfasilitasi keterlibatan aktif peserta didik dalam proses konstruksi pengetahuan. Nasir dkk (2023) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi inovasi pembelajaran sangat ditentukan oleh sejauh mana media yang digunakan selaras dengan karakteristik dan kebutuhan belajar peserta didik. Tanpa dukungan media yang sesuai dengan prinsip *deep learning*, upaya menciptakan pembelajaran yang bermakna akan sulit terwujud di tingkat praktis.

Kenyataan yang ditemukan di lapangan belum sepenuhnya mencerminkan kondisi ideal yang diharapkan oleh Kurikulum Merdeka. Observasi langsung yang dilakukan di SMK Adhikawacana Surabaya dan melaksanakan kegiatan Pengenalan Lapangan Persekolahan (PLP) mengungkapkan bahwa proses pembelajaran di kelas XI Bisnis Ritel masih sangat didominasi oleh metode ceramah satu arah. Peserta didik cenderung bersikap pasif mudah kehilangan fokus, bahkan tidak jarang ditemukan peserta didik yang mengantuk atau bermain ponsel saat guru menyampaikan materi. Keterlibatan aktif dalam diskusi atau tanya

jawab pun sangat minim, sehingga suasana kelas cenderung satu arah dan monoton. Kondisi ini diperparah oleh keterbatasan fasilitas proyektor LCD yang tidak tersedia di setiap ruang kelas, sehingga menyulitkan guru dalam menghadirkan media visual yang lebih menarik dan interaktif bagi peserta didik.

Dampak dari kondisi pembelajaran yang kurang kondusif tersebut tergambar jelas pada data hasil belajar peserta didik. Berdasarkan data penilaian Sumatif Tengah Semester yang diperoleh dari guru mata pelajaran, tercatat bahwa dari 58 peserta didik kelas XI Bisnis Ritel yang terdiri dari 2 kelas belajar, sebanyak 40 peserta didik atau setara 69% masih berada di bawah Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) pada materi Standar Pelayanan *Customer Service*. Guru mata pelajaran juga menegaskan bahwa rendahnya capaian tersebut berkaitan erat dengan minimnya antusiasme peserta didik selama proses pembelajaran berlangsung. Tingginya persentase peserta didik yang belum tuntas ini mengindikasikan adanya kesenjangan yang signifikan antara tuntutan Capaian Pembelajaran Fase F dan kemampuan aktual peserta didik. Pemanfaatan media pembelajaran yang tidak mengikuti kemajuan teknologi terbukti menurunkan tingkat keterlibatan dan daya serap peserta didik terhadap materi pelajaran (Indriana, 2025).

Kondisi tersebut diperparah oleh adanya kesenjangan antara faktor internal dan faktor eksternal peserta didik. Dari faktor internal, sebagian besar peserta didik memiliki gaya belajar visual dan aktif, sehingga mereka lebih mudah menyerap informasi melalui pengalaman langsung dan simulasi daripada sekedar mendengarkan penjelasan lisan dari guru. Ketika dihadapkan pada metode pembelajaran pasif, daya fokus peserta didik mengalami penurunan yang signifikan sehingga materi yang disampaikan guru tidak tersimpan dengan baik dalam memori jangka panjang. Dari faktor eksternal, media dan metode pembelajaran yang diterapkan belum mampu memfasilitasi karakteristik gaya belajar aktif tersebut. Cuhazriansyah dkk (2022) menyimpulkan bahwa kurang optimalnya hasil belajar peserta didik SMK disebabkan oleh belum tersedianya media permainan edukatif yang relevan dengan gaya belajar peserta didik, sehingga proses pembelajaran menjadi tidak efektif.

Berdasarkan identifikasi permasalahan tersebut, peneliti mengidentifikasi tiga kebutuhan mendasar yang harus dipenuhi oleh solusi pembelajaran yang akan dikembangkan. Pertama, media harus memfasilitasi gaya belajar aktif peserta didik melalui aktivitas dan interaksi yang bermakna. Kedua, media harus mengatasi keterbatasan sarana proyektor dengan menyediakan platform yang fleksibel dan dapat diakses melalui perangkat pribadi peserta didik. Ketiga, media harus mampu membangkitkan semangat belajar peserta didik melalui pendekatan yang menyenangkan sekaligus kompetitif dan menantang secara intelektual. Pemilihan media permainan ular tangga berbasis platform *Genially* merupakan respons langsung terhadap ketiga kebutuhan tersebut, karena formatnya yang berbasis web, interaktif, dan bersifat *gamifikasi* dapat menjawab semua permasalahan secara bersamaan.

Penelitian sebelumnya oleh Fitri & Trisnawati (2025) telah membuktikan bahwa media permainan ular tangga berbasis *Genially* mampu meningkatkan hasil belajar peserta didik SMK secara terukur. Meskipun demikian, penelitian tersebut belum mengembangkan media ular tangga yang secara spesifik dirancang untuk materi standar pelayanan *customer service* pada jurusan Bisnis Ritel, sehingga terdapat celah peneliti yang perlu diisi. Penelitian ini menghadirkan dua kebaruan yang menjadi pembeda utama yang membedakannya dari pengembangan sejenis. Kebaruan pertama adalah konten permainan yang dirancang eksklusif berdasarkan Alur Tujuan Pembelajaran (ATP) *Customer Service* kelas XI SMK Adhikawacana Surabaya, mencakup studi kasus pelayanan nyata yang mengintegrasikan lima dimensi kualitas pelayanan. Kebaruan kedua adalah modifikasi mekanisme permainan berupa sistem konsekuensi langkah mundur bagi kelompok yang gagal menjawab pertanyaan, yang secara langsung mengimplementasikan prinsip *deep learning* (Fullan dkk, 2018).

Pemilihan platform *Genially* sebagai basis pengembangan media dalam penelitian ini didasarkan pada sejumlah pertimbangan yang kuat. *Genially* merupakan platform berbasis web yang dapat diakses melalui peramban di *smartphone* maupun laptop tanpa memerlukan instalasi aplikasi tambahan, sehingga secara efektif mengatasi permasalahan keterbatasan proyektor LCD di kelas (Anjani dkk, 2025).

Selain itu, *Genially* menyediakan fitur *gamifikasi* yang lengkap termasuk template ular tangga digital yang dapat dimodifikasi sesuai kebutuhan pembelajaran, serta memungkinkan integrasi soal interaktif, animasi, dan efek suara dalam satu antarmuka yang estetik. Keunggulan-keunggulan teknis tersebut menjadikan *Genially* sebagai pilihan yang paling tepat untuk mengembangkan media permainan ular tangga yang tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga kaya secara pedagogis.

Karakteristik materi Standar Pelayanan *Customer Service* juga menjadi pertimbangan utama dalam pemilihan format media permainan ular tangga. Materi ini mencakup konsep-konsep yang terstruktur dan berbasis situasi nyata, seperti lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, yang tidak cukup dipelajari hanya melalui hafalan. Peserta didik perlu berlatih menganalisis situasi pelayanan secara kritis dan mengambil keputusan yang tepat layaknya menghadapi kondisi nyata. Karakteristik materi yang demikian sangat sesuai dengan format permainan ular tangga, karena setiap kotak dapat diisi dengan pertanyaan studi kasus yang mendorong peserta didik berpikir secara analitis dan kontekstual, bukan sekedar mengingat definisi atau prosedur secara mekanis.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan secara komprehensif, peneliti ini menetapkan tiga tujuan yang saling berkaitan. Tujuan pertama adalah mendeskripsikan proses pengembangan media berbasis *Genially* permainan ular tangga secara sistematis melalui model 4D yang mencakup tahap *Define*, *Design*, *Develop*, dan *Disseminate*. Tujuan kedua adalah mengukur tingkat kelayakan media berdasarkan penilaian tiga validator ahli, yaitu ahli media, ahli bahasa, dan ahli materi, serta mengukur tingkat kepraktisan media berdasarkan respons peserta didik. Tujuan ketiga adalah menganalisis besarnya peningkatan hasil belajar peserta didik kelas XI Bisnis Ritel SMK Adhikawacana Surabaya setelah memanfaatkan media berbasis *Genially* permainan ular tangga dalam proses pembelajaran.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Hasil Belajar

Pemahaman mendalam tentang konsep belajar menjadi fondasi utama dalam membangun kerangka teoritis penelitian ini. Rusman (2017) mendefinisikan belajar sebagai suatu proses interaksi aktif antara individu dengan lingkungan sekitarnya yang menghasilkan perubahan perilaku secara menetap, menyeluruh, dan fungsional dalam kehidupan individu tersebut. Perubahan yang dimaksud tidak terbatas pada penambahan pengetahuan semata, melainkan juga mencakup perubahan cara berpikir, pembentukan nilai dan sikap, serta pengembangan keterampilan yang dapat diaplikasikan secara nyata. Sementara itu, Halimah & Adiyono (2023) menjelaskan bahwa hasil belajar merupakan keberhasilan yang dimiliki oleh peserta didik setelah menerima pengalaman belajarnya, yang secara sistematis dikelompokkan ke dalam tiga ranah penilaian. Ranah kognitif mencakup kemampuan berpikir dan penguasaan pengetahuan mulai dari tingkat mengingat, memahami, menerapkan, menganalisis, mengevaluasi, hingga mencipta. Ranah afektif mencakup perubahan sikap, nilai, dan karakter peserta didik yang terbentuk selama proses pembelajaran berlangsung. Ranah psikomotorik mencakup pengembangan keterampilan fisik dan motorik yang dapat diamati dan diukur secara langsung.

Pemahaman tentang hasil belajar dalam konteks era digital telah mengalami perluasan makna yang substansial. Indriana (2025) menegaskan bahwa kualitas hasil belajar yang sesungguhnya di era teknologi tidak lagi cukup diukur dari seberapa banyak faktor yang dapat dihafal oleh peserta didik dalam waktu singkat, melainkan harus dilihat dari kemampuannya dalam mentransfer pengetahuan yang dimiliki untuk memecahkan permasalahan nyata yang relevan dengan konteks kehidupan dan dunia kerja secara kontekstual. Pandangan ini sejalan dengan konsep *higher-order thinking skills* yang menekankan pentingnya kemampuan analisis, evaluasi, dan kreasi sebagai indikator pembelajaran yang bermakna dan berdampak. Wibawanto dkk (2022) memperkuat argument ini dengan membuktikan secara empiris bahwa penggunaan media pembelajaran interaktif berbasis simulasi di SMK secara konsisten mampu meningkatkan hasil belajar praktis peserta didik secara signifikan dibandingkan dengan pendekatan konvensional yang hanya

mengandalkan ceramah dan buku teks. Landasan teori belajar yang menjadi pijakan pedagogis pengembangan media dalam penelitian ini mencakup tiga perspektif teoretis yang saling melengkapi dan memperkuat satu sama lain. Perspektif pertama adalah teori behaviorisme melalui konsep *operant conditioning* yang dikaji oleh Uno (2023) yang menjelaskan bahwa perilaku belajar terbentuk dan diperkuat melalui mekanisme penguatan atau *reinforcement*. Skinner menegaskan bahwa perilaku yang diikuti oleh konsekuensi negative akan dihindari. Dalam media ular tangga yang dikembangkan, elemen tangga berfungsi sebagai *positive reinforcement* yang mengapresiasi keberhasilan menjawab pertanyaan dengan benar, sedangkan elemen ular dan mekanisme langkah mundur berfungsi sebagai konsekuensi negatif yang secara psikologis mendorong peserta didik untuk belajar lebih serius dan teliti. Perspektif kedua adalah teori koneksionisme yang dikaji oleh Sahrahman (2023) yang menekankan prinsip *Law of Effect*, yaitu bahwa hubungan antara stimulus dan respons akan semakin kuat dan tersimpan lama dalam memori apabila menghasilkan pengalaman yang memuaskan. Dalam konteks media ular tangga, suasana bermain yang menyenangkan dan menggembirakan membentuk asosiasi positif antara proses belajar materi standar pelayanan dengan pengalaman yang menyenangkan, sehingga hambatan psikologis dalam belajar berkurang dan daya ingat terhadap konsep meningkat secara organik. Perspektif ketiga adalah teori konstruktivisme sosial yang dikaji oleh Trianto (2017) yang menekankan peran interaksi sosial dan kolaborasi dalam proses pembentukan pengetahuan, di mana format permainan berkelompok dalam media ini secara alami menciptakan zona perkembangan proksimal yang memungkinkan peserta didik saling mendorong pemahaman melalui diskusi aktif.

Deep Learning

Konsep *deep learning* yang menjadi orientasi utama dalam desain mekanisme media ini merujuk pada gagasan Fullan dkk (2018) yang mendefinisikannya sebagai proses penguasaan enam kompetensi global yang dikenal dengan istilah 6C, yaitu *Character, Citizenship, Collaboration, Communication, Creativity, dan Critical Thinking*. Keenam kompetensi ini tidak

berdiri sendiri-sendiri, melainkan saling berinteraksi secara terpadu untuk membentuk kapasitas individu yang adaptif, inovatif, dan berdampak. Hidayah & Hulyana (2025) menegaskan bahwa strategi *deep learning* sangat penting untuk meningkatkan pemahaman mendalam dan keterampilan berpikir tingkat tinggi peserta didik di era digital, karena tanpa kemampuan berpikir kritis yang kuat, peserta didik akan kesulitan beradaptasi dengan perubahan dunia kerja yang terus bergerak dinamis. Dalam konteks pendidikan vokasi, Utomo & Prayitno (2025) secara spesifik menegaskan bahwa peserta didik SMK jurusan bisnis tidak boleh hanya diajarkan keterampilan teknis yang bersifat procedural dan mekanis, melainkan harus diajak berpikir kritis dan analitis melalui simulasi masalah yang autentik dan relevan dengan situasi kerja nyata. Bagus dkk (2025) melengkapi perspektif ini dengan membuktikan bahwa media pembelajaran berbasis masalah yang mengintegrasikan prinsip *deep learning* mampu secara konsisten mengubah posisi peserta didik dari penerima informasi pasif menjadi pemecah masalah yang aktif, mandiri, dan penuh inisiatif.

Media Pembelajaran

Media pembelajaran interaktif merupakan kategori media yang secara khusus dirancang untuk memungkinkan terjadinya interaksi dua arah yang bermakna antara pengguna dengan konten pembelajaran. Arsyad (2017) mengidentifikasi media pembelajaran secara komprehensif sebagai segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyampaikan pesan atau informasi pembelajaran, sehingga mampu merangsang pikiran, perasaan, perhatian, dan kemauan peserta didik untuk terlibat secara aktif dalam proses belajar. Definisi ini menekankan bahwa fungsi media bukan sekedar sebagai alat penyampaian informasi yang bersifat pasif, melainkan juga sebagai instrument yang secara aktif merangsang proses kognitif dan afektif peserta didik. Lebih lanjut, Aulia dkk (2024) mendefinisikan media pembelajaran interaktif sebagai alat atau sumber belajar berbasis teknologi yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara peserta didik dengan materi pembelajaran, yang terbukti secara konsisten meningkatkan keterlibatan emosional, kemampuan pemahaman konsep, dan prestasi akademik peserta didik secara positif dan signifikan. Saleh dkk (2023) menambahkan

bahwa dalam proses belajar mengajar, media pembelajaran berperan sebagai penghubung penting yang menjembatani penyampaian pesan dari guru kepada peserta didik secara lebih efektif, efisien, dan berkesan dibandingkan dengan penyampaian verbal semata yang cenderung terlupakan dalam waktu singkat.

Permainan Ular Tangga

Permainan ular tangga sebagai media pembelajaran memiliki sejarah panjang yang berakar dari tradisi permainan papan klasik yang kaya akan nilai filosofi. Dauenhauer (2024) menjelaskan secara mendalam bahwa permainan ular tangga berasal dari India kuno dengan nama asli *Gyan Chaupar*, yang pada mulanya dirancang sebagai instrument pengajaran nilai-nilai moral dan etika kepada pemainnya. Tangga dalam permainan melambangkan kebijakan, kejujuran, dan perbuatan baik yang mengangkat pemain ke posisi lebih tinggi, sedangkan ular melambangkan kesalahan, kemalasan, dan perilaku buruk yang menjatuhkan posisi pemain. Filosofi mendalam ini kemudian berhasil diadaptasi dalam konteks pendidikan modern dengan menggantikan muatan nilai moral tersebut dengan konten akademik yang relevan dengan tujuan pembelajaran. Rohani (2019) menjelaskan bahwa secara teknis, permainan ular tangga adalah permainan papan yang dimainkan oleh dua orang atau lebih, di mana papan permainan dibagi menjadi kotak-kotak kecil yang di dalamnya terdapat gambar tangga dan ular. Permainan dimulai dengan melempar dadu secara bergantian, kemudian pemain memindahkan pion sesuai angka yang diperoleh. Apabila pion berhenti di kotak yang terdapat tangga, pemain dapat naik ke kotak yang lebih tinggi, dan sebaliknya jika berhenti di kotak kepala ular, pemain harus turun ke kotak yang lebih rendah sesuai dengan posisi ekor ular.

Dalam konteks pendidikan, Andriani & Wahyudi (2023) menegaskan bahwa media permainan ular tangga merupakan alat bantu pembelajaran yang berhasil memadukan unsur permainan yang menyenangkan dengan muatan akademik yang bermakna. Setiap kotak permainan dapat diisi dengan pertanyaan, studi kasus, atau informasi yang berkaitan dengan materi pelajaran, sehingga peserta didik dapat belajar secara efektif sambil tetap menikmati proses tersebut. Mekanisme permainan ini

sejalan dengan prinsip *learning by doing* yang menekankan bahwa pengalaman langsung dan keterlibatan aktif dalam kegiatan pembelajaran terbukti meningkatkan pemahaman dan penyimpanan materi secara signifikan dalam memori jangka panjang. Relevansi media ular tangga untuk pembelajaran di SMK jurusan bisnis telah dibuktikan oleh Safitri (2019) yang mengembangkan media serupa untuk mata pelajaran Marketing, dengan hasil penilaian sangat layak dari ahli materi 90,9% dan ahli media 96,3%, serta respons sangat positif dari peserta didik sebesar 94,4%. Oktafia & Fitrayati (2024) juga membuktikan bahwa media ular tangga berbasis *gamifikasi* pada mata pelajaran rumpun ekonomi dinyatakan layak dan terbukti meningkatkan motivasi serta pemahaman materi peserta didik secara signifikan.

Transformasi media ular tangga dari bentuk fisik ke format digital membuka dimensi baru yang jauh lebih kaya dalam hal aksesibilitas, kualitas, visualisasi, dan kekayaan interaksi. Septiana & Widodo (2025) membuktikan bahwa pengembangan ular tangga dalam format digital menghasilkan media yang sangat layak dengan rata-rata validasi ahli 88,15% dan terbukti meningkatkan pemahaman konsep secara mendalam karena menyajikan visualisasi yang lebih kaya dan menarik. Wadud & Lailiyah (2024) membuktikan bahwa media ular tangga berbasis *Genially* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan minat dan hasil belajar dibandingkan dengan pembelajaran konvensional. Garcia-Lopez dkk (2023) dalam penelitiannya secara statistik membuktikan bahwa penerapan *gamifikasi* digital memberikan pengaruh signifikan terhadap motivasi, keterlibatan, dan performa akademik peserta didik, karena elemen kompetisi yang tertanam dalam permainan secara alami mendorong peserta didik untuk berusaha lebih keras dalam memahami dan menguasai materi.

Platform Genially

Platform *Genially* merupakan alat digital berbasis web yang dirancang untuk memudahkan pembuatan konten interaktif tanpa mensyaratkan kemampuan pemrograman dari penggunanya. Fadilah & Kusdiyanti (2023) menjelaskan bahwa *Genially* hadir sebagai solusi inovatif yang mengubah materi pembelajaran yang statis dan monoton menjadi konten yang hidup, dinamis, dan penuh interaksi

bermakna. Berbeda dari media presentasi konvensional seperti PowerPoint yang hanya menampilkan konten secara linear dan satu arah, *Genially* memungkinkan pengembang untuk menginteraksikan elemen *gamifikasi*, animasi bergerak, video, audio, dan tautan interaktif dalam satu antarmuka yang dapat diakses melalui peramban web di berbagai perangkat tanpa instalasi apapun. Fitur *interactive window* pada *Genially* memungkinkan soal dan informasi tambahan muncul dalam bentuk *pop-up* yang kaya visual ketika peserta didik mengklik elemen tertentu, sehingga pengalaman belajar menjadi lebih personal dan responsif. Sitinjak dkk (2025) membuktikan bahwa visualisasi yang menarik dan responsif dalam media berbasis *Genially* terbukti efektif mengatasi kejenuhan belajar, karena peserta didik mampu mempertahankan fokus perhatian dalam durasi yang lebih lama saat berinteraksi dengan konten yang dirancang secara estetik. Widyastuti & Susanti (2025) juga membuktikan bahwa media berbasis *Genially* layak dan valid digunakan sebagai media pengayaan interaktif yang secara efektif mendukung implementasi Kurikulum Merdeka di SMK.

Standar Pelayanan

Standar pelayanan dalam konteks kompetensi keahlian Bisnis Ritel didefinisikan sebagai seperangkat tolak ukur baku yang berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan dan acuan penilaian kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan secara konsisten. Definisi ini merujuk pada Modul Ajar *Customer Service* SMK Adhikawacana Surabaya yang menegaskan bahwa standar pelayanan bukan sekedar kumpulan aturan prosedural, melainkan merupakan bentuk komitmen nyata penyelenggara layanan kepada setiap pelanggannya. Tjiptono & Chandra (2019) merumuskan kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi yang dikenal luas sebagai model ServQual yang telah teruji secara akademis dan praktis. Dimensi pertama, *Tangibles* atau bukti fisik, meliputi penampilan fisik fasilitas toko, kelengkapan dan kondisi peralatan, kebersihan lingkungan kerja, serta kerapian dan kesopanan penampilan personil yang menciptakan kesan pertama bagi pelanggan. Dimensi kedua, *Reliability* atau kehandalan, merupakan kemampuan memberikan layanan yang telah dijanjikan secara konsisten, tepat waktu, dan bebas dari kesalahan yang dapat merugikan

pelanggan. Dimensi ketiga, *Responsiveness* atau daya tanggap, mengukur kesediaan dan kecepatan staf dalam merespons permintaan pelanggan, menangani keluhan, dan memberikan bantuan dengan sikap yang sigap dan penuh perhatian. Dimensi keempat, *Assurance* atau jaminan, mencakup pengetahuan produk yang memadai, kesopanan dalam berinteraksi, serta kemampuan staf dalam membangun rasa percaya dan aman pada diri pelanggan selama proses transaksi. Dimensi kelima, *Empathy* atau empati, merupakan kemampuan memberikan perhatian yang tulus, bersifat personal, dan memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggan secara individual tanpa bersikap kaku seperti robot.

Penguasaan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut tidak cukup hanya dipahami secara teoritis di dalam kelas, melainkan harus diinternalisasi secara mendalam dan dapat didemonstrasikan dalam berbagai situasi pelayanan yang bervariasi dan tidak terduga. Budiantara & Rinayanthi (2024) menegaskan bahwa penerapan standar pelayanan yang sesungguhnya harus mencakup soft skills yang kuat, meliputi sikap ramah kepada pelanggan, kemampuan mendengarkan aktif, perhatian pada detail kebutuhan pelanggan, kemampuan membaca situasi dengan tepat dan cepat, serta tindakan nyata yang secara konsisten menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Inilah mengapa media pembelajaran yang mampu mensimulasikan situasi pelayanan nyata melalui studi kasus yang autentik menjadi sangat krusial dalam konteks pendidikan Bisnis Ritel. Peserta didik perlu berlatih secara berulang dalam menghadapi berbagai skenario pelayanan yang menantang sebelum terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya, dan format permainan ular tangga berbasis *Genially* yang dikembangkan dalam penelitian ini memberikan wadah latihan yang ideal untuk tujuan tersebut.

Ramadhan dkk (2025) dalam penelitiannya tentang digital *game-based learning* membuktikan bahwa penerapan metode permainan berbasis digital memberikan dampak yang nyata dan terukur terhadap kenaikan nilai peserta didik, sebagaimana terlihat dari perbedaan skor *pre-test* dan *post-test* yang bermakna secara statistik. Temuan ini memberikan justifikasi empiris yang kuat bahwa pendekatan *gamifikasi* dalam pembelajaran,

khususnya yang berbasis platform digital interaktif, merupakan strategi yang terbukti efektif dalam mendorong peningkatan hasil belajar peserta didik di berbagai konteks, jenjang, dan bidang studi. Dengan mempertimbangkan seluruh kajian teoritis dan empiris yang telah dipaparkan, pengembangan media berbasis *Genially* permainan ular tangga untuk materi standar pelayanan *customer service* memiliki landasan akademis yang kuat dan relevan. Berdasarkan keseluruhan kajian teoritis yang telah dipaparkan secara komprehensif di atas, penelitian ini merumuskan tiga hipotesis sebagai berikut.

H1: Media berbasis *Genially* permainan ular tangga dinyatakan layak digunakan berdasarkan penilaian validator ahli dengan persentase $\geq 61\%$.

H2: Media berbasis *Genially* permainan ular tangga mendapatkan respons yang positif dari peserta didik dengan persentase kepraktisan $\geq 61\%$.

H3: Media berbasis *Genially* permainan ular tangga efektif meningkatkan hasil belajar peserta didik dengan rata-rata *N-Gain Score* $\geq 0,3$ berkategori Sedang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian dan pengembangan yang dalam literature ilmiah dikenal dengan istilah *Research and Development* (R&D). Sugiono (2023) mendefinisikan metode R&D sebagai pendekatan penelitian yang secara sistematis bertujuan menghasilkan produk tertentu sekaligus menguji tingkat keefektifan produk tersebut dalam konteks penggunaannya yang nyata dan terukur. Berbeda dari penelitian deskriptif yang hanya menggambarkan kondisi atau fenomena yang ada, penelitian R&D berorientasi pada pemecahan masalah konkret melalui penciptaan atau penyempurnaan produk yang tervalidasi secara ilmiah. Dalam konteks pendidikan, pendekatan ini sangat relevan dan tepat untuk digunakan dalam mengembangkan media, modul, atau perangkat pembelajaran yang dapat langsung diimplementasikan dalam proses belajar mengajar di kelas.

Model pengembangan yang menjadi acuan prosedural dalam penelitian ini adalah model 4D yang dikembangkan oleh Thiagarajan pada tahun 1974 sebagaimana yang dikatakan oleh

Irwanita dkk (2023) model ini dipilih atas beberapa pertimbangan yang kuat. Pertama, struktur empat tahapannya yang terdiri dari *Define, Design, Develop, dan Disseminate* memberikan kerangka kerja yang sistematis, berurutan, dan mudah diikuti oleh peneliti. kedua, model ini mudah diadaptasi sesuai dengan kebutuhan, konteks, dan keterbatasan penelitian tanpa mengorbankan validitas secara komperhensif melalui serangkaian proses penilaian ahli dan uji coba lapangan yang terstruktur. Analisis data dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif untuk mengolah data dari lembar validasi ahli dan angket respons peserta didik, serta kuantitatif sederhana berupa persentase kelayakan dan *N-Gain Score* untuk mengukur efektivitas media.

Tahap *Define* merupakan fondasi seluruh proses pengembangan yang dilaksanakan melalui lima langkah analisis yang saling berkaitan erat. Langkah pertama adalah analisis awal yang dilakukan melalui observasi langsung di kelas selama kegiatan PLP dan wawancara mendalam dengan guru mata pelajaran produktif untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi pembelajaran yang ada dan yang diharapkan kurikulum. Langkah kedua adalah analisis peserta didik yang menghasilkan pemahaman tentang profil, karakteristik gaya belajar visual dan aktif, tingkat motivasi, serta kendala spesifik yang dihadapi peserta didik kelas XI Bisnis Ritel. Langkah ketiga adalah analisis konsep yang dilakukan dengan membedah CP Fase F elemen *Customer Service* dan ATP yang berlaku di SMK Adhikawacana Surabaya, untuk menentukan konsep utama yang perlu diajarkan secara sistematis. Langkah keempat adalah analisis tugas yang menghasilkan peta kemampuan yang harus dikuasai peserta didik, mencakup kemampuan mengidentifikasi standar pelayanan sesuai SOP, menganalisis situasi layanan berdasarkan lima dimensi kualitas, dan memilih respons komunikasi yang etis dan profesional dalam melayani pelanggan. Langkah kelima adalah perumusan tujuan pembelajaran yang spesifik, terukur, dan sesuai tuntutan kurikulum sebagai panduan pengembangan instrument penilaian.

Tahap *Design* menghasilkan rancangan awal atau Draf I media yang dikembangkan langsung di platform *Genially* menggunakan template *Snakes and Ladders*. Papan permainan dirancang dengan 55 kotak yang disusun dengan

penempatan tangga dan ular secara strategis untuk menyeimbangkan tingkat kesulitan permainan. Media dilengkapi dengan dadu virtual yang berputar secara acak untuk menjamin objektivitas, empat pion berbasis fitur *drag and drop* yang dapat dipindahkan secara interaktif oleh peserta didik, serta soal studi kasus yang muncul melalui jendela *pop-up* interaktif saat pion berhenti di kotak yang telah ditentukan. Soal yang dintegrasikan ke dalam media dirancang secara berjenjang, mulai dari tingkat pemahaman konsep dasar standar pelayanan hingga tingkat analisis situasi kerja nyata berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, sehingga mendorong peserta didik untuk berpikir secara kritis dan kontekstual. Modifikasi mekanisme berupa sistem konsekuensi langkah mundur dirancang sebagai implementasi konkret dari prinsip *deep learning* yang memastikan bahwa penguasaan materi, bukan sekedar keberuntungan, menjadi satu-satunya jalan menuju kemenangan dalam permainan.

Tahap *Develop* meliputi proses validasi oleh tiga validator ahli yang dipilih secara purposif berdasarkan bidang keahliannya masing-masing. Validator ahli media adalah dosen dari Fakultas Vokasi UNESA jurusan Desain Grafis yang memiliki kompetensi mendalam di bidang teknologi pendidikan dan komunikasi visual. Validator ahli bahasa adalah dosen dari Fakultas Bahasa dan Seni UNESA jurusan Sastra Indonesia yang berwenang menilai ketetapan dan kesesuaian penggunaan bahasa dalam instrumen pembelajaran. validator ahli materi adalah guru produktif Bisnis Ritel yang aktif mengajar di SMK Adhikawacana dan memiliki pengetahuan mendalam tentang konten standar pelayanan *customer service* serta tuntutan dunia kerja bisnis ritel. Masukan dan rekomendasi dari ketiga validator digunakan sebagai dasar revisi Draf I menjadi Draf II yang kemudian diujicobakan secara terbatas kepada 30 peserta didik kelas XI Bisnis Ritel 2 pada 18 Mei 2026. Tahap *Disseminate* dilakukan secara terbatas di kelas XI Binsis Ritel 1 dan XI Bisnis Ritel 3 SMK Adhikawacana Surabaya melalui demonstrasi langsung menggunakan LCD proyektor dan penyerahan akses tautan kepada guru mata pelajaran.

Subjek penelitian ditetapkan melalui teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan

dengan tujuan penelitian (Sugiono, 2023). Kelas XI Bisnis Ritel 2 dengan jumlah 30 peserta didik dipilih sebagai subjek uji coba karena memiliki persentase peserta didik di bawah KKM yang paling tinggi dibandingkan kelas XI Bisnis Ritel yang lainnya. Pertimbangan ini didasarkan pada prinsip bahwa kelas dengan capaian terendah merupakan subjek yang paling representatif untuk menguji kemampuan media dalam mendorong peningkatan hasil belajar secara bermakna. Penelitian dilaksanakan pada semester genap tahun ajaran 2025/2026, bulan Mei 2026, bertempat di SMK Adhikawacana Surabaya, Jalan Keputih III-C No. 1, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan terdiri dari tiga jenis yang saling melengkapi. Pertama, lembar validasi ahli yang terdiri dari lembar validasi ahli media sebanyak 12 butir pernyataan yang menilai kualitas pembelajaran, tampilan visual, dan fungsionalitas aplikasi. Lembar validasi ahli bahasa sebanyak 8 butir yang menilai aspek keluasaan, komunikasi, dialogis, dan kesesuaian bahasa, serta lembar validasi ahli materi sebanyak 8 butir yang menilai kelayakan isi dan kelayakan penyajian materi. Ketiga lembar validasi menggunakan Skala Likert dengan rentang skor 1-5 (Arsyad 2017). Kedua, angket respons peserta didik sebanyak 15 butir yang mencakup aspek kepraktisan media, ketertarikan, relevansi materi, kepercayaan diri, dan kepuasan penggunaan. Ketiga, soal tes hasil belajar berbentuk pilihan ganda yang dikembangkan sebanyak 30 butir, dimana 26 butir dinyatakan valid setelah uji validitas menggunakan SPSS 22 dengan nilai r tabel 0,288 pada taraf signifikansi 0,05 dan jumlah responden 47 orang.

Teknik analisis data mencakup dua metode utama yang digunakan secara komplementer. Analisis kelayakan menggunakan rumus persentase menurut Riduwan (2015) dengan kriteria media dinyatakan layak apabila persentase validasi mencapai minimal 61% dan sangat layak apabila mencapai 81% ke atas. Analisis efektivitas menggunakan rumus *N-Gain Score* menurut Gunawan dkk (2022) dengan formula $G = (S_f - S_i) / (100 - S_i)$, dimana S_f adalah skor *post-test* dan S_i adalah skor *pre-test* setiap peserta didik. Media dinyatakan efektif dalam meningkatkan hasil belajar apabila rata-rata *N-Gain Score* berada pada kategori Sedang, yaitu apabila nilai $0,3 < N-Gain < 0,7$. Sebelum

digunakan untuk pengambilan data, kualitas instrument soal diverifikasi melalui uji validitas, reliabilitas, menggunakan *Cronbach's Alpha*, tingkat kesukaran, dan daya pembeda, untuk memastikan bahwa setiap butir soal yang digunakan benar-benar layak dan berkualitas sebagai alat ukur hasil belajar yang valid dan reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pengembangan media berbasis *Genially* permainan ular tangga dalam penelitian ini dilaksanakan melalui empat tahapan model 4D yang berjalan secara berurutan dan saling keterkaitan, menghasilkan produk akhir yang telah tervalidasi secara komprehensif dari berbagai dimensi kualitas yang dipersyaratkan. Pelaksanaan tahap *Define* mengungkap kondisi pembelajaran yang memerlukan intervensi segera dan terencana di SMK Adhikawacana. Berdasarkan data nilai Sumatif Tengah Semester yang diperoleh dari dokumen penilaian guru, tercatat bahwa 40 dari 58 peserta didik kelas XI Bisnis Ritel atau setara 69% masih berada di bawah KKM pada materi Standar Pelayanan *Customer Service*. Wawancara mendalam dengan guru mata pelajaran mengungkapkan bahwa rendahnya capaian tersebut berkaitan langsung dengan kurangnya semangat belajar peserta didik yang tampak dari perilaku pasif, kecenderungan mengantuk di kelas, dan minimnya inisiatif untuk bertanya atau berdiskusi. Hasil analisis peserta didik menemukan bahwa mayoritas memiliki gaya belajar visual dan aktif yang justru tidak terfasilitasi oleh pendekatan ceramah yang masih mendominasi. Sebaliknya, observasi lapangan membuktikan bahwa antusiasme peserta didik meningkat drastis ketika dilibatkan dalam kegiatan yang bersifat interaktif atau berbasis permainan. Analisis konsep menghasilkan peta materi yang berfokus pada penguasaan standar pelayanan dan *service excellent* berdasarkan ATP kelas XI, sedangkan analisis tugas mengidentifikasi tiga kompetensi utama yang harus dikuasai peserta didik secara praktis dan kontekstual.

Pada tahap *Design*, peneliti merancang permainan yang memadukan tiga unsur secara terpadu, yaitu unsur kompetisi yang mendorong motivasi belajar, unsur kolaborasi yang mendorong diskusi kelompok bermakna, dan unsur refleksi yang mendorong penguasaan

materi secara mendalam. Papan ular tangga digital di *Genially* dirancang dengan 55 kotak permainan yang disusun secara strategis, dadu virtual yang menghasilkan angka secara acak untuk menjamin objektivitas permainan, empat pion berfitur *drag and drop* yang dapat dipindahkan secara interaktif, serta soal studi kasus berbasis *pop-up* interaktif yang muncul saat pion berhenti di kotak tertentu. Soal yang dikembangkan tidak bersifat hafalan sederhana, melainkan menyajikan skenario pelayanan pelanggan yang autentik berdasarkan situasi nyata di dunia bisnis ritel. Modifikasi mekanisme berupa sistem konsekuensi langkah mundur menjadi fitur pembeda utama yang mengimplementasikan prinsip *deep learning*, memastikan bahwa penguasaan materi secara mendalam menjadi satu-satunya jalan menuju kemenangan. Pada tahap *Develop*, Draf I divalidasi oleh tiga validator ahli dan direvisi menjadi Draf II. Revisi utama meliputi penyesuaian warna latar dadu dan petunjuk permainan, perbaikan posisi kepala ular ke bagian bawah, serta penambahan indikator jawaban benar-salah berbasis efek suara berdasarkan masukan ahli media, perbaikan ejaan sesuai EYD Edisi V dan KBBI seperti penulisan “lima detik”, koreksi kata “komplain” menjadi “pengaduan”, dan perbaikan singkatan SOP menjadi Standar Operasional Prosedur berdasarkan masukan ahli bahasa, serta tidak ada revisi dari ahli materi karena konten dinyatakan layak tanpa perbaikan. Uji coba terbatas dilaksanakan pada 18 Mei 2026 dengan 30 peserta didik yang dibagi ke dalam beberapa kelompok bermain. Pada tahap *Disseminate*, media disebarluaskan ke kelas XI Bisnis Ritel 1 dan Bisnis Ritel 3 melalui demonstrasi langsung dan serah terima kases resmi kepada guru untuk keberlanjutan penggunaan. Kelayakan media dinilai melalui tiga validator ahli sebagaimana disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Validasi Ahli

Validator	Skor	Maks	Persentase	Kategori
Ahli Media	40	60	67%	Kuat
Ahli Bahasa	33	40	82%	Sangat Kuat
Ahli Materi	37	40	92%	Sangat Kuat
Rata-rata			80,33%	Kuat

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Merujuk pada tabel 1, rata-rata persentase validasi dari ketiga ahli mencapai 80,33% yang

berada pada rentang kategori Kuat menurut kriteria Riduwan (2015) sehingga H1 diterima dan media dinyatakan layak untuk diimplementasikan dalam proses pembelajaran. validasi ahli materi memperoleh persentase tertinggi yaitu 92% yang mengkonfirmasi bahwa seluruh konten standar pelayanan dalam media sudah akurat secara konseptual, studi kasus yang disajikan relevan dengan praktik kerja nyata di industri ritel, dan keseluruhan materi selaras dengan Capaian Pembelajaran yang berlaku. Hal ini konsisten dengan penelitian Fadilah & Kusdiyanti (2023) yang membuktikan bahwa media berbasis *Genially* efektif menyederhanakan materi kejuruan yang kompleks menjadi sajian visual yang lebih mudah dicerna. Validasi ahli bahasa memperoleh 82% yang membuktikan bahwa bahasa yang digunakan dalam soal sudah tepat sesuai kaidah EYD Edisi V, kalimatnya efektif dan tidak menimbulkan ambiguitas, serta tingkat keterbacaan soal sesuai dengan kemampuan linguistic peserta didik SMK. Validasi ahli media memperoleh 67% yang meskipun merupakan nilai terendah, tetap melampaui batas minimum kelayakan 61% dan seluruh catatan perbaikannya telah ditindaklanjuti secara menyeluruh dalam proses revisi sebelum media diujicobakan.

Kepraktisan media diukur melalui angket respons dari 30 peserta didik yang menghasilkan persentase 81,60% berkategori “Sangat Positif” sehingga H2 diterima (Riduwan, 2015). Aspek kepuasan memperoleh nilai tinggi yaitu 85,11%, diikuti ketertarikan 82,00%, percaya diri 80,89%, relevansi 80,22%, dan kepraktisan akses 79,78%. Tingginya aspek kepuasan dan ketertarikan menunjukkan bahwa elemen kompetitif dan menyenangkan dalam permainan mampu mendorong peserta didik untuk secara aktif mengingat dan menerapkan materi yang telah dipelajari (Wadud & Lailiyah, 2024).

Kualitas instrumen soal juga telah diverifikasi sebelum digunakan untuk pengambilan data. Dari 30 butir soal yang diuji menggunakan SPSS 22, sebanyak 26 butir atau 87% dinyatakan valid dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,288 pada taraf signifikansi 0,05. Uji reliabilitas menghasilkan *Cronbach's Alpha* 0,863 yang dikategorikan sangat tinggi menurut Arikunto (2018) artinya soal-soal yang digunakan memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik dan dapat diandalkan untuk

mengukur hasil belajar peserta didik secara akurat. Distribusi tingkat kesukaran terdiri dari 6 soal mudah, 13 soal sedang, dan 7 soal sulit yang menunjukkan instrument cukup proporsional dan mampu mengukur kemampuan peserta didik pada berbagai tingkatan secara adil. Seluruh soal valid memiliki daya pembeda kategori baik sebanyak 13 soal dan cukup sebanyak 13 soal. Efektivitas media terhadap peningkatan hasil belajar disajikan pada tabel.

Tabel 2. Ringkasan Hasil *Pre-Test*, *Post-Test*, Dan *N-Gaian Score*

Keterangan	Nilai	Kategori
Rata-rata <i>Pre-Test</i>	55,07	-
Rata-rata <i>Post-Test</i>	71,10	-
Rata-Rata <i>N-Gain Score</i>	0,379	Sedang
Peserta didik meningkat	28 dari 30	93,3%

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 2, terdapat peningkatan hasil belajar peserta didik setelah menggunakan media berbasis *Genially* permainan ular tangga. Rata-rata *N-Gain Score* mencapai 0,379 yang masuk kategori “Sedang” menurut Gunawan dkk (2022) dengan nilai $0,3 < N-Gain < 0,7$, sehingga H3 diterima dan media dinyatakan efektif. Sebanyak 28 dari 30 peserta didik yang mengalami peningkatan hasil belajar setelah menggunakan media. Dua peserta didik yang mengalami penurunan nilai *post-test* diduga disebabkan faktor kondisi fisik dan psikologis pada saat pengerjaan soal, bukan kelemahan media itu sendiri, karena rata-rata kelas tetap berada pada kategori sedang.

Peningkatan hasil belajar ini dapat dipahami dari sudut pandang teori yang saling mendukung. Dari perspektif *konstruktivisme* Trianto (2017) format permainan berkelompok mendorong peserta didik untuk aktif berdiskusi dan membangun sendiri pemahamannya melalui pengalaman nyata yang jauh lebih bermakna dibandingkan sekedar mendengarkan penjelasan guru. Dari perspektif *behaviorisme* Uno (2023) elemen tangga berfungsi sebagai positif *reinforcement* atas keberhasilan menjawab, sementara ular dan mekanisme mundur berperan sebagai konsekuensi yang secara alami mendorong peserta didik untuk benar-benar mempelajari materi agar tidak turun posisi dalam permainan. Kombinasi kedua mekanisme

ini menjadikan suasana belajar lebih hidup, kompetitif, dan berkesan, sehingga pemahaman konsep standar pelayanan tertanan secara mendalam sesuai visi *deep learning* (Fullan dkk, 2018). Hal ini sejalan dengan temuan Ramadhan dkk (2025) bahwa penerapan metode *gamifikasi* memberikan dampak signifikan terhadap kenaikan nilai peserta didik yang terlihat dari perbedaan skor *pre-test* dan *post-test*.

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengembangkan media berbasis *Genially* permainan ular tangga pada materi Standar Pelayanan *Customer Service* kelas XI Bisnis Ritel SMK Adhikawacana Surabaya melalui model pengembangan 4D. Media yang dikembangkan memiliki kebaruan berupa mekanisme konsekuensi mundur yang mengintegrasikan prinsip *deep learning* sehingga peserta didik didorong untuk benar-benar menguasai materi, bukan sekedar bergantung pada keberuntungan dalam permainan. Berdasarkan penilaian validator ahli, media dinyatakan layak digunakan dalam pembelajaran dengan kategori kuat pada validasi media, sangat kuat pada validasi bahasa, dan sangat kuat pada validasi materi. Respons peserta didik terhadap media sangat positif sehingga media dinyatakan praktis digunakan. Media juga terbukti efektif meningkatkan pemahaman peserta didik terhadap materi standar pelayanan *customer service* yang ditunjukkan dari adanya peningkatan hasil belajar yang cukup signifikan pada kategori sedang. Ketiga hipotesis penelitian seluruhnya diterima, membuktikan bahwa media berbasis *Genially* permainan ular tangga merupakan inovasi pembelajaran yang valid, praktis, dan efektif untuk diterapkan di SMK Bisnis Ritel.

Guru disarankan untuk memanfaatkan dan memodifikasi soal media sesuai kebutuhan kelas masing-masing agar media tetap relevan dengan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai. Pihak sekolah diharapkan memberikan dukungan terhadap pengembangan dan penggunaan media digital dalam proses pembelajaran, baik berupa penyediaan sarana dan prasarana yang memadai maupun dengan mendorong guru untuk terus berinovasi. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas subjek penelitian ke lebih banyak sekolah, menambahkan kelas kontrol sebagai pembanding, serta mengukur variabel yang lebih luas seperti motivasi belajar,

keterampilan psikomotorik, dan transfer keterampilan peserta didik ke dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, F., & Wahyudi. (2023). Media Permainan Ular Tangga Berbasis Misi Untuk Meningkatkan Kemampuan Pemecahan Masalah Matematika Siswa SD. *Jurnal Educatio*, 9(4), 1869–1875. <https://doi.org/10.31949/educatio.v9i4.5743>
- Anjani, C. K., Nisa, A. F., Masjid, A. Al, & Khosiyono, B. H. C. (2025). Jigsaw Type Cooperative Learning Assisted by Genially Media to Improve the Students Activity and Learning Outcomes of IPAS. *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA*, 11(3), 1147–1157. <https://doi.org/10.29303/jppipa.v11i3.10409>
- Arikunto, S. (2018). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan* (3rd ed.). Bumi Aksara.
- Arsyad. (2017). *Media Pembelajaran*. Rajawali Pers 2016.
- Aulia, H., Hafeez, M., Mashwani, H. U., & Careemdeen, J. D. (2024). The Role of Interactive Learning Media in Enhancing Student Engagement and Academic Achievement. *ISSRECTEC*, 57–67. <https://ummat.ac.id>
- Bagus, I., Arjaya, A., Hermawan, I. M. S., Putu, S., Surata, K., Sintya, K., Sari, P., Ulan, K., Wati, P., & Dema, K. (2025). Optimalisasi Pengembangan Bahan Ajar Berbasis Deep Learning dan Artificial Intelligence dalam Pendidikan Vokasi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(4), 1730–1740. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i4.2557>
- Budiantara, I. K., & Rinayanthi, N. M. (2024). Standar Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Excellent Service Standards to Customer Satisfaction. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(5), 724–731. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i5>
- Cuhanazriansyah, M. R., Rizal, F., Irfan, D., & Abdullah, R. (2022). Pengembangan media aplikasi permainan monopoli mata pelajaran MIPA (MOMIPA) berbasis teknologi android di sekolah menengah kejuruan. *Jurnal Riset Tindakan Indonesia*, 7(2), 187–192. <https://doi.org/10.29210/30031716000>
- Dauenhauer, E. A., & Dauenhauer, P. J. (2024). Quantifying The Vices And Virtues Of Snakes And Ladders Through Time. *Board Game Studies Journal*, 18, 1–38. <https://doi.org/10.2478/bgs-2024-0001>
- Fadilah, A. N., & Kusdiyanti, H. (2023). Meningkatkan Hasil Belajar Peserta Didik melalui Pengembangan Media Pembelajaran an Berbasis Genially. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 8(2), 153–162. <https://doi.org/10.17509/jpm.v8i2.52070>
- Fitri, V. A., & Trisnawati, N. (2025). Pengembangan Media Pembelajaran Ular Tangga Berbasis Genially untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Kelas X Manajemen Perkantoran di SMKN 10 Surabaya. *Journal of Innovative and Creativity*, 5(2), 18997–19004. <https://doi.org/10.31004/joecy.v5i2.2482>
- Garcia-Lopez, I. M., Acosta-Gonzaga, E., & Ruiz-Ledesma, E. F. (2023). Investigating the Impact of Gamification on Student Motivation, Engagement, and Performance. *Education Sciences*, 13. <https://doi.org/10.3390/educsci13080813>
- Gunawan, Murtalib, & Sowanto. (2022). Efektifitas Model Blended Learning Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa SMP. *Supermat (Jurnal Pendidikan Matematika)*, 173–186. <https://doi.org/10.33627/sm.v6i2.919>
- Halimah, N., & Adiyono. (2023). Unsur-Unsur Penting Penilaian Objek dalam Evaluasi Hasil Belajar. *Jurnal Pendidikan Dan Keguruan*, 83–90. <https://adisampublisher.org/index.php/edu/article/view/84>
- Hidayah, B., & Hulyana, I. (2025). Strategi Pendekatan Pembelajaran Deep Learning dalam Meningkatkan Kompetensi Berpikir Kritis dan Kreatif di Era Digital. *Jurnal Ilmu Manajemen Pendidikan*, 04(02), 113–121. <https://doi.org/10.52431/manajeria.v4i02.4004>
- Indriana, L. (2025). Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis Genially Dalam Materi Pencatatan Persediaan Kelas XI Akuntansi Dan Keuangan Lembaga SMK Negeri 4 Surabaya. *Jurnal Pendidikan Akuntansi*, 13(1), 32–43. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jpak>
- Irwanita, D., Nefilinda, & Putri, R. E. (2023). Pengembangan Media Pembelajaran Visual Berbasis Aplikasi Canva Terhadap Minat Belajar Siswa pada Mata Pelajaran. *El-Jughrafiyah*, 01, 1–13.

- <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/jughrafia/article/view/19331>
- Joko, B. U., Harum, J. P., & Indri. (2025). Strategies and Development of the Deep Learning Approach in Vocational High Schools in the Era of Global Computing. *Journal of Deep Learning*, 1, 1–10. <https://journals2.ums.ac.id/jdl/article/view/10855>
- Khotimah, D. K., & Abdan, M. R. (2025). Analisis Pendekatan Deep Learning untuk Meningkatkan Efektivitas Pembelajaran PAI di SMKN Pringkuku. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Indonesia (JPPI)*, 5(2), 866–879. <https://doi.org/10.53299/jppi.v5i2.1466>
- Michael, F., Joanne, Q., & Joanne, M. (2018). *Deep Learning Engage the World Change the World*. Corwin, a Sage Company.
- Nasir, M., Mahmudinata, A. A., Ulya, M., & Firdaus, F. A. (2023). Strategi Pemberdayaan Sekolah sebagai Upaya Peningkatan Manajemen Pendidikan. *Journal of International Multidisciplinary Research*. <https://journal.banjaresepacific.com/index.php/jimr/article/view/120>
- Oktafia, M. A., & Fitrayati, D. (2024). Pengembangan Media Pembelajaran Ular Tangga Berbasis Gamifikasi Pada Mata Pelajaran Ekonomi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 9(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.31932/jpe.v9i1.3236>
- Ramadhan, M. R., Melan, & Taqwiym, A. (2025). Digital Game-Based Learning for Addition and Its Effect on Student Achievement: A Case Study at SMK Negeri 2 Sekayu. *Jurnal Riset Teknologi Informasi, Manajemen, Dan Multimedia*, 1(1), 8–15. <https://sinta.kemdiktisaintek.go.id/authors/profile/6869788/?view=googlescholar>
- Riduwan. (2015). *Skala Pengukuran Variabel - Variabel Penelitian*. Alfabeta.
- Rohani. (2019). *Media Pembelajaran*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara. <http://repository.uinsu.ac.id/8503/>
- Rusman. (2017). *Belajar dan Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Kencana.
- Safitri, H. (2019). Pengembangan Media Pembelajaran Permainan Ular Tangga Pada Mata Pelajaran Marketing Kompetensi Dasar Menganalisis Segmentasi Pasar Di Kelas X Bisnis Daring dan Pemasaran SMK Negeri 1 Lamongan. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 07(02). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jptn.v7n2.p%25p>
- Sahib, S., Syahrudin, Syahrul, S., Ilham, A., & Sahabuddin. (2023). *Media Pembelajaran*. Eureka Media Aksara.
- Sahrahman. (2023). *Konsep Dasar Belajar dan Faktor - Faktor yang Mempengaruhi*. CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Said, S. (2023). Peran Tekonologi Sebagai Media Pembelajaran di Era Abad 21. *Jurnal PenKoMi : Kajian Pendidikan & Ekonomi*, 6(2), 194–202. <https://jurnal.stkipbima.ac.id/index.php/PK/article/view/1300/713>
- Septiana, E. B., Widodo, S. T., & Semarang, U. N. (2025). Pengembangan Media Ular Tangga Berbasis Genially untuk Meningkatkan Pemahaman Keragaman Budaya di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 5(2). <https://journal.rumahindonesia.org/index.php/njpi/index>
- Sitinjak, E. K., Simbolon, L. D., & Sauduran, G. N. (2025). Developing Interactive Quiz Media Based on Genially Application to Improve Students ' Learning Motivation. *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA*, 11(8), 423–428. <https://doi.org/10.29303/jppipa.v11i8.11847>
- Sugiono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (kedua). Alfabeta.
- Suyuti, Wahyuningrum, P. M. E., Jamil, M. A., Nawawi, M. L., Aditia, D., & Rusmayani, N. G. A. L. (2023). Analisis Efektivitas Penggunaan Teknologi dalam Pendidikan Terhadap Peningkatan Hasil Belajar. *Journal on Education*, 6(01), 1–11. <https://www.semanticscholar.org/paper/Analisis-Efektivitas-Penggunaan-Teknologi-dalam-Suyuti-Wahyuningrum/8f5dfc2a6961ea202ffa2f9f4e005840e715f027>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality, & Customer Satisfaction* (5th ed.). Andi Offset.
- Trianto, T. T. T. (2017). *Mendesain Model Pembelajaran Inovatif, Progresif, dan Kontekstual*. Kencana.

- Uno, H. B. (2023). *Teori Motivasi dan Pengukurannya Analisis di Bidang Pendidikan*. PT Bumi Aksara.
- Wadud, A. J., & Lailiyah, S. (2024). Pengaruh Media Ular Tangga Berbasis Genially terhadap Minat dan Hasil Belajar Matematika. *Jurnal Riset HOTS Pendidikan Matematika*, 4(June), 500–511.
<https://doi.org/https://doi.org/10.51574/kognitif.v4i1.1579>
- Wibawanto, H., Roemintoyo, R., & Rejekiningsih, T. (2022). Simulation-based interactive multimedia to improve vocational students' learning outcomes. *Journal on Educational Technology*, 14(6), 1927–1942.
<https://doi.org/10.18844/wjet.v14i6.8363>
- Widyastuti, H., & Susanti. (2025). Pengembangan Permainan Spinning Wheel Berbantuan Genially Sebagai Media Pengayaan pada Elemen Perpajakan Kelas XI Akuntansi SMK Negeri di Surabaya. *Jurnal Studi Guru Dan Pembelajaran*, 8(2), 1306–1317.
<https://doi.org/10.30605/jsgp.8.2.2025.6620>