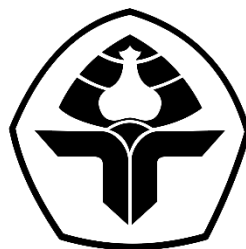


PROYEK AKHIR

**INOVASI MEDIA PEMBELAJARAN DIGITAL BERBASIS
GOOGLE SITES BERDASARKAN *USER EXPERIENCE*
REQUIREMENT BAGI KARYAWAN
THE GRIPIZ MOONSTONE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Usulan Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyusun Proyek Akhir Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis,
Politeknik Negeri Bali

Diajukan oleh:
NI LUH PUTU RIKA PURNADEWI
NIM: 2115744024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

PROYEK AKHIR

**INOVASI MEDIA PEMBELAJARAN DIGITAL BERBASIS
GOOGLE SITES BERDASARKAN *USER EXPERIENCE*
REQUIREMENT BAGI KARYAWAN
THE GRIPIZ MOONSTONE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyusun Proyek Akhir Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis,
Politeknik Negeri Bali

Diajukan oleh:
NI LUH PUTU RIKA PURNADEWI
NIM: 2115744024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital yang pesat menuntut dunia usaha untuk beradaptasi menggunakan sistem digital guna menciptakan efisiensi waktu, ketepatan informasi, serta kemudahan koordinasi. Industri kuliner dan jasa pelayanan seperti restoran sangat bergantung pada kualitas pelayanan, dimana pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) seperti *product knowledge* dan *Standard Operating Procedure* (SOP) berperan penting untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan. The Gripiz Moonstone menghadapi permasalahan dalam menyampaikan *product knowledge* dan SOP kepada karyawan secara efektif karena saat ini tidak ada media digital pendukung untuk penyampaian materi pelatihan. Penelitian ini bertujuan menciptakan media pembelajaran yang efektif untuk meningkatkan pemahaman karyawan terhadap *product knowledge* dan SOP. Penelitian menggunakan pendekatan *Research and Development* (R&D) dengan model ADDIE (*Analyze, Design, Develop, Implement & Evaluate*). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media pembelajaran digital berbasis Google Sites berhasil menyajikan informasi secara terstruktur dan mudah diakses sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga meningkatkan pemahaman karyawan dan mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan. Evaluasi menggunakan model Kirkpatrick menunjukkan reaksi pengguna yang positif (layak) dan peningkatan pengetahuan yang signifikan. Penelitian menyimpulkan bahwa media pembelajaran digital berbasis Google Sites yang dirancang sesuai kebutuhan *User Experience* (UX) efektif mendukung kompetensi karyawan. Implikasi ekonominya mencakup penghematan waktu, penurunan biaya akibat pengurangan kesalahan, peningkatan efisiensi operasional, serta potensi meningkatkan kepuasan pelanggan yang mendukung keberlanjutan bisnis The Gripiz Moonstone.

Kata Kunci: Media Pembelajaran Digital, Google Sites, *User Experience* (UX), *Product Knowledge*, *Standard Operating Procedure* (SOP), Manajemen SDM, Pelatihan dan Pengembangan SDM

FAKULTAS ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

The rapid development of digital technology demands that businesses adapt by utilizing digital systems to achieve time efficiency, information accuracy, and ease of coordination. The culinary and service industries, such as restaurants, rely heavily on service quality, where training and development of Human Resources (HR), including product knowledge and Standard Operating Procedures (SOP), play a crucial role in creating a satisfying customer experience. The Gripiz Moonstone faces challenges in effectively delivering product knowledge and SOP to employees, as there is currently no supporting digital media for training materials. This study aims to create effective learning media to improve employees' understanding of product knowledge and SOP. The research adopts a Research and Development (R&D) approach using the ADDIE model (Analyze, Design, Develop, Implement & Evaluate). Data were collected through observation, interviews, and documentation. The results showed that the digital learning media based on Google Sites successfully presented information in a structured and easily accessible manner, tailored to user needs, thereby enhancing employees' understanding and reducing errors in service execution. Evaluation using the Kirkpatrick model indicated positive user reactions (feasible) and a significant increase in knowledge. The study concludes that digital learning media based on Google Sites, designed according to User Experience (UX) requirements, is effective in supporting employee competence. The economic implications include time savings, cost reductions from repeated briefings, improved operational efficiency, and the potential to enhance customer satisfaction, contributing to the sustainable development of The Gripiz Moonstone business.

Keywords: Digital Learning Media, Google Sites, User Experience (UX), Product Knowledge, Standard Operating Procedure (SOP), Human Resource Management, Training and Development

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar

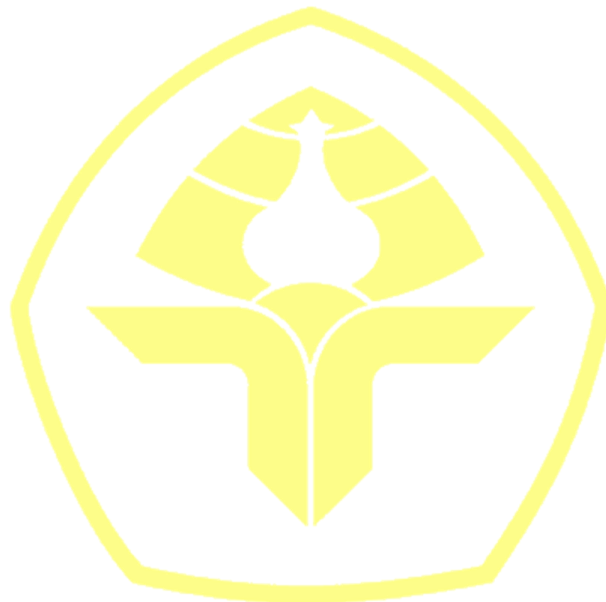
Halaman Sampul Dalam

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	i
MOTO DAN PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA PROYEK AKHIR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian	7
1.4.1 Kontribusi Teoritis	7
1.4.2 Kontribusi Praktis	7

1.5 Metode yang Digunakan	8
1.5.1 Metode Pengembangan.....	8
1.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Telaah Teori	13
2.1.1 <i>Human Capital Theory</i>	13
2.1.2 <i>Experiential Learning Theory (ELT)</i>	14
2.1.3 Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) .	15
2.1.4 <i>Product Knowledge</i>	19
2.1.5 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	21
2.1.6 <i>Information Architecture (IA)</i>	22
2.1.7 <i>User Experience (UX)</i>	23
2.1.8 Google Sites.....	24
2.1.9 <i>Analyze, Design, Develop, Implement, Evaluate (ADDIE)</i>	25
2.1.10 Model Evaluasi Krikpatrick	28
2.2 Penelitian Sebelumnya	29
2.3 Kerangka Teoritis.....	43
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	45
3.1 Gambaran Umum Usaha	45
3.2 Struktur Organisasi Perusahaan	46
3.3 Tugas Pokok Karyawan The Gripiz Moonstone	48
3.4.1 Direktur.....	48

3.4.2 Manager	48
3.4.3 HRD.....	48
3.4.4 <i>Accounting</i>	49
3.4.5 <i>Admin & Purchasing</i>	49
3.4.6 Senior Bar	49
3.4.7 Senior <i>Chef</i>	50
3.4.8 Senior Server	50
3.4.9 Junior Bar.....	50
3.4.10 Junior <i>Chef</i>	50
3.4.11 Junior Server	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Bentuk Kegiatan.....	52
4.1.1 <i>Analyze</i> (<i>Analisis</i>).....	52
4.1.2 <i>Design</i> (<i>Desain</i>)	53
4.1.3 <i>Develop</i> (<i>Pengembangan</i>).....	54
4.1.4 <i>Implement</i> (<i>Implementasi</i>).....	54
4.1.5 <i>Evaluate</i> (<i>Evaluasi</i>).....	55
4.2 Sumber Daya Yang Dibutuhkan	56
4.2.1 Sumber Daya Manusia (SDM)	56
4.2.2 Alat	58
4.2.3 Finansial.....	60
4.3 Hasil Desain dan Inovasi.....	62
4.3.1 <i>Analyze</i>	62

4.3.2 Design	64
4.3.3 <i>Develop</i>	71
4.3.4 <i>Implement</i>	78
4.3.5 <i>Evaluate</i>	79
4.4 Implikasi Ekonomi	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	84
DAFTAR PUSTAKA	86

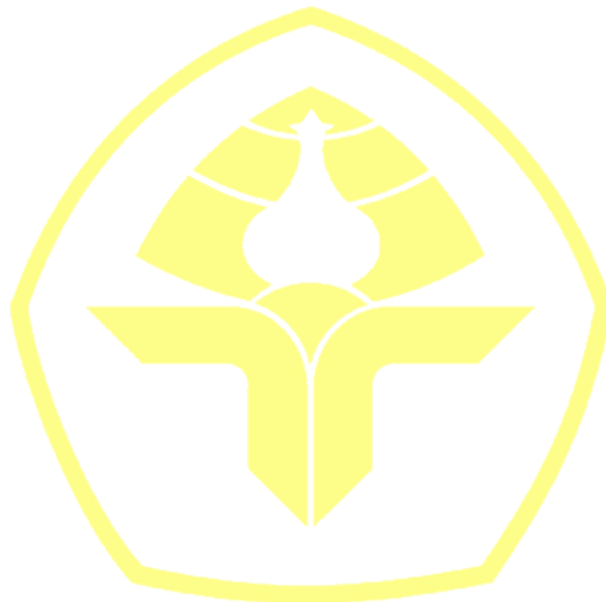


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Google Sites	3
Gambar 1. 2 Ulasan <i>Google Review</i> The Gripiz Moonstone	5
Gambar 2. 1 Model ADDIE.....	27
Gambar 3. 1 Logo The Gripiz Moonstone.....	46
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi The Gripiz Moonstone	47
Gambar 4. 1 Sitemap Website.....	65
Gambar 4. 2 <i>Wireframe</i> Halaman Home.....	66
Gambar 4. 3 <i>Wireframe</i> Halaman Informasi.....	67
Gambar 4. 4 <i>Wireframe</i> Halaman Profil Usaha	68
Gambar 4. 5 <i>Wireframe</i> Halaman Menu	68
Gambar 4. 6 <i>Wireframe</i> Halaman Fasilitas	68
Gambar 4. 7 <i>Wireframe</i> Halaman Peraturan Perusahaan.....	69
Gambar 4. 8 <i>Wireframe</i> Halaman Tata Tertib Karyawan	70
Gambar 4. 9 <i>Wireframe</i> Halaman Tugas Umum Karyawan	70
Gambar 4. 10 Pembuatan Elemen visual pada Canva.....	71
Gambar 4. 11 Penerapan Wireframe ke Google Sites.....	72
Gambar 4. 12 Konten Informasi Website	73
Gambar 4. 13 Tampilan Halaman Home	74

Gambar 4. 14 Tampilan Halaman Informasi.....	74
Gambar 4. 15 Tampilan Halaman Profil Usaha	75
Gambar 4. 16 Tampilan Halaman Menu.....	75
Gambar 4. 17 Tampilan Halaman Fasilitas.....	76
Gambar 4. 18 Tampilan Halaman Aturan Perusahaan.....	76
Gambar 4. 19 Tampilan Halaman Tata Tertib	77
Gambar 4. 20 Tampilan Halaman Tugas Umum Karyawan.....	77



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pencapaian Target Penjualan The Gripiz Moonstone.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	29
Tabel 4. 1 <i>Hardware</i> (Perangkat Keras).....	58
Tabel 4. 2 <i>Software</i> (Perangkat Lunak).....	59
Tabel 4. 3 Komponen Biaya	61
Tabel 4. 4 <i>Checklist</i> Evaluasi Efektivitas Media Pembelajaran.....	80

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan Penelitian	94
Lampiran 2 Checklist Penilaian Media Pembelajaran	95
Lampiran 3 Surat Keterangan Penggunaan Karya Mahasiswa	96
Lampiran 4 Lembar Bimbingan Proyek Akhir Dosen Pembimbing 1	97
Lampiran 5 Lembar Bimbingan Proyek Akhir Dosen Pembimbing 2	98
Lampiran 6 Keterangan Layak Ujian Dosen Pembimbing 1	99
Lampiran 7 Keterangan Layak Ujian Dosen Pembimbing 2	100
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup	101

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era digital dengan perkembangan teknologi digital yang pesat, manusia semakin bergantung pada sistem digital dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Setiap individu maupun organisasi dituntut untuk mampu beradaptasi dan beralih dari kebiasaan manual ke sistem digital guna menciptakan efisiensi waktu, ketepatan informasi, serta kemudahan koordinasi. Menurut Berutu, *et al.* (2024) perkembangan teknologi digital yang pesat memungkinkan setiap orang berkomunikasi tanpa batas ruang dan waktu, mendorong kemajuan media massa sebagai bagian penting dalam komunikasi.

Industri kuliner dan jasa pelayanan seperti restoran sangat bergantung pada kualitas pelayanan, dimana pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) berperan penting untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Pemahaman karyawan terhadap *product knowledge* dan *Standard Operating Procedure* (SOP) menjadi elemen penting dalam memastikan pelayanan yang profesional dan konsisten. Tujuan dari adanya SOP adalah untuk menghemat waktu dan biaya, menciptakan konsistensi kerja, memperlancar komunikasi, memastikan tanggung jawab karyawan, serta membangun lingkungan kerja yang

lebih aman (Saputri, et al., 2023). Disamping itu, *product knowledge* dapat didefinisikan sebagai pemahaman tentang suatu produk atau layanan (Saaidin, 2024).

Pelatihan dan pengembangan SDM memiliki peran penting dalam memastikan karyawan memiliki pemahaman yang memadai terkait produk dan layanan yang mereka tawarkan. Pelatihan dan pengembangan karyawan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, sikap, keterampilan, dan kompetensi karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan, baik untuk tugas saat ini maupun kebutuhan di masa depan (Waqanimaravu & Arasanmi, 2020). SDM bertanggung jawab dalam menciptakan sistem pembelajaran yang efektif dan berkelanjutan, sehingga karyawan dapat memahami dan menerapkan SOP serta *product knowledge* dengan baik dalam operasional sehari-hari.

Google Sites dapat menjadi alternatif yang efektif dalam pengembangan media pembelajaran. Google Sites merupakan layanan yang disediakan oleh Google yang memungkinkan pengguna untuk membuat *website* tanpa perlu keahlian *coding* ataupun desain web tingkat lanjut (Andri & Somawati, 2024). Google Sites memungkinkan penyajian informasi secara terstruktur dan mudah diakses oleh karyawan kapan saja. Berikut merupakan tampilan dari Google Sites yang dapat digunakan sebagai media pembelajaran untuk karyawan mengenai *product knowledge* dan SOP, dapat dilihat pada Gambar 1.2 Tampilan Google Sites.



Gambar 1. 1 Tampilan Google Sites

Sumber: <https://sites.google.com/>

Dengan optimalisasi desain berbasis *User Experience* (UX), Google Sites dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran dan memastikan bahwa karyawan dapat memahami *product knowledge* dan SOP dengan lebih baik. Menurut Fithri, *et al.* (2023) desain antar muka yang mudah dipahami akan memberikan UX yang baik kepada pengguna. Desain UX yang baik, berperan penting terhadap penilaian pengguna terhadap produk digital bisnis secara keseluruhan. Sementara itu, menurut Yuliana dan Kresna (2022) UX dirancang sehingga sistem yang dibuat sesuai kebutuhan dengan tujuan memberikan pengalaman interaksi yang baik dengan pengguna. Pengalaman yang dimaksud adalah bagaimana reaksi, perilaku, pikiran pengguna saat menggunakan sistem informasi tersebut.

Dengan mempertimbangkan aspek UX dalam pengembangan media pembelajaran digital mampu meningkatkan efektivitas dalam penyampaian informasi. Oleh karena itu, pengembangan media pembelajaran berbasis Google Sites dapat menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan pemahaman karyawan

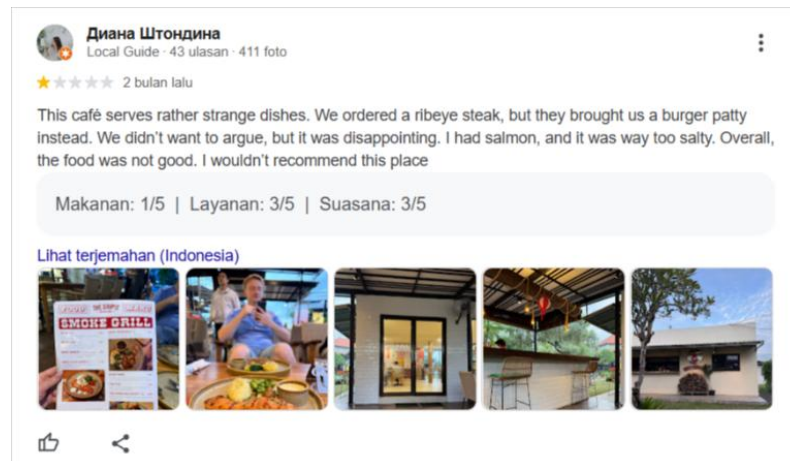
terhadap *product knowledge* dan SOP. Dengan sistem yang lebih terstruktur dan mudah diakses, karyawan dapat mempelajari informasi penting kapan saja dan di mana saja.

The Gripiz Moonstone adalah industri *food & beverage* (F&B) yang baru berdiri sejak pertengahan 2024 yang berlokasi di Jl. WR Supratman, Kesiman Kertalangu, Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali, tepat di depan Brimob Tohpati. The Gripiz Moonstone menawarkan berbagai pilihan makanan yang menarik termasuk *smoked grill* dan *pizza* yang menjadi ciri khas andalan mereka.

Sebagai bisnis yang masih berkembang, The Gripiz Moonstone menghadapi tantangan dalam penyampaian informasi terkait *product knowledge* dan SOP kepada karyawan. Hingga saat ini, proses penyampaian informasi masih dilakukan secara lisan melalui *breafing* dari *leader*. Metode ini memiliki beberapa kelemahan, seperti sulitnya karyawan untuk mengingat informasi dalam jangka panjang, serta tidak ada media pendukung yang memungkinkan karyawan untuk meninjau ulang materi yang telah diberikan.

Tantangan karyawan The Gripiz Moonstone terhadap pemahaman *product knowledge* dan SOP juga berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan. Beberapa karyawan mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan karena keterbatasan pengetahuan mengenai produk dan layanan yang ditawarkan. Selain itu, ketidaksesuaian dalam penyajian menu dengan standar yang telah ditetapkan dapat memengaruhi pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Jika kondisi ini terus berlangsung, kepuasan pelanggan dapat menurun yang pada akhirnya berdampak pada citra dan keberlanjutan bisnis The Gripiz Moonstone.

Gambar 1.2 Ulasan Google Review The Gripiz Moonstone menunjukkan salah satu ulasan dari mengenai ketidakpuasan pelanggan di The Gripiz Moonstone.



Gambar 1. 2 Ulasan Google Review The Gripiz Moonstone

Sumber: *Google Review* The Gripiz Moonstone

Berdasarkan catatan internal pada Tabel 1.1 Pencapaian Target Penjualan The Gripiz Moonstone, berikut adalah data persentase pencapaian target penjualan pada tiga bulan terakhir di The Gripiz Moonstone:

Tabel 1. 1 Pencapaian Target Penjualan The Gripiz Moonstone

No	Bulan	Target Penjualan (%)
1	Januari 2025	65
2	Februari 2025	62
3	Maret 2025	57

Sumber: The Gripiz Moonstone (2025)

Penurunan pencapaian dari bulan ke bulan ini menjadi perhatian manajemen, khususnya dalam aspek SDM. Sebagai salah satu upaya strategis, perusahaan memandang pentingnya pelatihan dan pengembangan karyawan untuk

meningkatkan kompetensi dalam hal pelayanan, pengetahuan produk, serta efisiensi kerja. Dengan meningkatkan keterampilan dan pemahaman karyawan yang terstruktur diharapkan mampu mendukung peningkatan performa penjualan di periode selanjutnya.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan sebuah platform pembelajaran digital yang dapat membantu karyawan dalam memahami *product knowledge* dan SOP dengan lebih efektif. Pemanfaatan Google Sites sebagai media pembelajaran dapat menjadi solusi yang memudahkan akses informasi dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan analisis situasi yang ada, maka peneliti ingin mengangkat penelitian yang berjudul **“Inovasi Media Pembelajaran Digital Berbasis Google Sites Berdasarkan User Experience Requirement Bagi Karyawan The Gripiz Moonstone”**. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Research and Development* (R&D) untuk menciptakan media pembelajaran digital berbasis Google Sites yang efektif disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Dengan mempertimbangkan *user experience requirement*, media pembelajaran ini dirancang agar memiliki kemudahan dan efektivitas dalam penyampaian *product knowledge* dan SOP di The Gripiz Moonstone.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan, bagaimana media pembelajaran yang efektif untuk meningkatkan pemahaman karyawan terhadap *product knowledge* dan SOP di The Gripiz Moonstone?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menciptakan media pembelajaran yang efektif untuk meningkatkan pemahaman karyawan terhadap *product knowledge* dan SOP di The Gripiz Moonstone.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat untuk berbagai pihak, diantaranya:

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur tentang pemanfaatan teknologi berbasis web, khususnya Google Sites dalam meningkatkan pemahaman karyawan terhadap *product knowledge* dan SOP di industri kuliner. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi studi selanjutnya mengenai penerapan teknologi dalam proses pelatihan dan pengembangan di lingkungan kerja.

1.4.2 Kontribusi Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam media pembelajaran digital berbasis Google Sites yang lebih efektif, dan mudah diakses oleh karyawan. Media ini dapat membantu meningkatkan pemahaman karyawan terhadap *product knowledge* dan SOP, sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan kepatuhan terhadap SOP yang diterapkan oleh The Gripiz Moonstone.

b. Bagi Pihak Akademis atau Jurusan

Penelitian ini dapat menjadi referensi bacaan yang berkaitan dengan Manajemen SDM, pelatihan dan pengembangan karyawan, serta *e-business*. Hasil penelitian ini juga memberikan manfaat dan pengetahuan untuk menunjukkan bagaimana teknologi sederhana seperti Google Sites dapat diimplementasikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pembelajaran dalam organisasi.

c. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media bagi penulis untuk mengimplementasikan teori yang didapatkan selama perkuliahan dan dapat dijadikan sarana belajar bagi penulis untuk menemukan solusi dari permasalahan yang terjadi.

1.5 Metode yang Digunakan

1.5.1 Metode Pengembangan

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian *Research and Development* (R&D) dengan model ADDIE (*Analyze, Design, Develop, Implement, Evaluate*) untuk menciptakan media pembelajaran yang efektif guna meningkatkan pemahaman karyawan terhadap *product knowledge* dan SOP di The Gripiz Moonstone. Berikut adalah uraian dari tahapan dalam metode R&D dengan model ADDIE:

a. *Analyze* (Analisis)

Tahap ini bertujuan untuk menganalisis masalah yang ada dan untuk mengidentifikasi kebutuhan, tujuan, sasaran, dan karakteristik dari *website* yang akan dikembangkan.

b. *Design* (Desain)

Tahap ini bertujuan untuk merancang struktur, tampilan/*layout*, navigasi, konten, dan fitur pembuatan *website* yang diperoleh dari tahap analisis yang relevan. Pada tahap ini dilakukan perbaikan apabila masih terdapat ketidaksesuaian desain antar *user* dan penulis. Tahap ini mencakup pembuatan *sitemap* dan *wireframe* sebagai tahapan awal dari struktur dan tata letak *website*.

c. *Develop* (Pengembangan)

Tahap ini bertujuan untuk merealisasikan desain yang siap digunakan. Alat yang digunakan untuk merealisasikan desain media pembelajaran digital berbasis Google Sites, yaitu:

- 1) Google Sites, yaitu platform utama dalam membangun dan mengembangkan *website* yang berisi materi *product knowledge* dan SOP di The Gripiz Moonstone.
- 2) Canva, dimanfaatkan untuk mendesain elemen visual guna meningkatkan daya tarik tampilan.

d. *Implement* (Implementasi)

Tahap ini bertujuan untuk menerapkan *website* yang sudah dibuat. Pada tahap ini penulis melakukan uji coba *website* kepada pengguna untuk mengetahui apakah *website* sudah berjalan sesuai rancangan.

e. *Evaluate*

Tahap ini bertujuan untuk mengevaluasi *website* yang sudah di implementasikan oleh pengguna serta mengetahui apakah *website* sudah dapat dikatakan baik atau masih perlu dilakukannya perbaikan dan penyempurnaan.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik – teknik dari pengumpulan data yang peneliti lakukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi dilakukan untuk memahami bagaimana proses pembelajaran karyawan berjalan sebelum adanya media pembelajaran digital. Karena The Gripiz Moonstone belum memiliki sistem pembelajaran digital, maka observasi difokuskan pada metode yang saat ini digunakan untuk menyampaikan *product knowledge* dan SOP kepada karyawan.

Pengamatan dilakukan terhadap bagaimana karyawan memperoleh dan mengingat informasi tersebut dalam pekerjaan sehari-hari. Selain itu, observasi juga bertujuan untuk melihat tantangan yang dihadapi oleh karyawan dalam memahami materi pelatihan serta mengidentifikasi peluang dalam pengembangan media pembelajaran digital yang lebih efektif dan menarik.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi langsung dari karyawan dan pihak manajemen terkait pengalaman mereka dalam memahami *product knowledge* dan SOP yang berlaku. Tujuan utama wawancara adalah untuk mengetahui bagaimana karyawan saat ini mempelajari informasi terkait

pekerjaan mereka, tantangan yang dihadapi dalam proses pembelajaran, serta harapan mereka terhadap media pembelajaran digital yang akan dikembangkan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mendukung hasil wawancara dan observasi dengan mengumpulkan bukti-bukti yang relevan terkait sistem pembelajaran yang ada di The Gripiz Moonstone.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proyek akhir ini disusun secara sistematis agar seluruh tahapan dan isi penelitian dapat tersampaikan secara terstruktur dan ilmiah. Adapun uraian sistematika penulisan laporan proyek akhir ini, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, metode penelitian yang digunakan, serta sistematika penulisan proyek akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisi teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka teori yang menjadi dasar dalam menyusun dan mengembangkan media pembelajaran.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

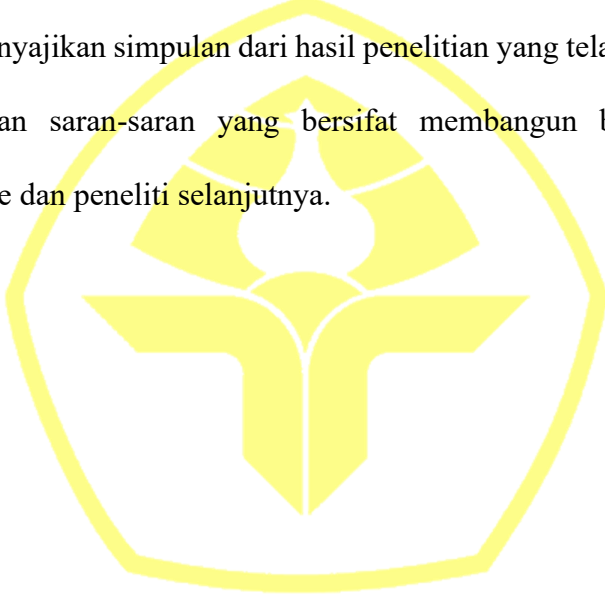
Bab III menguraikan profil singkat usaha The Gripiz Moonstone sebagai objek penelitian, mencakup profil perusahaan serta struktur organisasi The Gripiz Moonstone.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi proses pelaksanaan metode R&D dengan tahapan pada metode ADDIE, mulai dari analisis kebutuhan, perancangan media, proses pengembangan, implementasi, hingga evaluasi. Bab ini juga menyajikan hasil inovasi media yang dikembangkan untuk meningkatkan pemahaman karyawan terkait *product knowledge* dan SOP, serta pembahasan implikasi hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab V menyajikan simpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta memberikan saran-saran yang bersifat membangun bagi The Gripiz Moonstone dan peneliti selanjutnya.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa media pembelajaran digital berbasis Google Sites yang dikembangkan dinyatakan layak dan efektif digunakan sebagai sarana pembelajaran mengenai *product knowledge* dan SOP di The Gripiz Moonstone. Pengembangan media pembelajaran ini berhasil memenuhi kebutuhan pengguna (*user experience requirement*) dengan tampilan yang mudah diakses dan informatif.

Penggunaan media ini mampu mengatasi kelemahan metode penyampaian informasi secara lisan yang selama ini digunakan, seperti kesulitan mengingat materi dalam jangka panjang. Selain itu, media ini memberikan banyak manfaat, antara lain memudahkan karyawan mempelajari materi secara mandiri kapan saja dan di mana saja, menghemat biaya operasional pelatihan, serta meningkatkan pemahaman karyawan secara berkelanjutan.

Terdapat beberapa masukan pengembangan, seperti penambahan video tutorial, materi yang lebih interaktif, dan fitur kuis untuk memperkuat pemahaman karyawan serta mendukung evaluasi pembelajaran secara lebih terukur, sehingga media ini dapat lebih optimal digunakan ke depannya.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Perusahaan disarankan untuk melengkapi media pembelajaran digital berbasis Google Sites dengan konten multimedia seperti video tutorial dan materi interaktif, agar karyawan dapat lebih mudah memahami langkah-langkah dalam menjalankan SOP secara praktis dan materi menjadi lebih menarik serta mudah diingat.
2. Perusahaan dapat menambahkan fitur kuis di akhir setiap materi, sehingga karyawan dapat mengevaluasi pemahaman mereka secara mandiri, dan hasil kuis tersebut dapat dijadikan salah satu indikator penilaian perusahaan terkait pemahaman karyawan terhadap *product knowledge* dan SOP.
3. Perusahaan perlu secara rutin melakukan pembaruan materi pada media pembelajaran sesuai dengan perubahan produk, menu, atau SOP yang terjadi, serta terus melakukan sosialisasi dan pemantauan terhadap pemanfaatan media ini, agar seluruh karyawan dapat menggunakannya secara optimal dan memperoleh manfaat maksimal dari inovasi pembelajaran digital yang telah dikembangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino & Syaifullah. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Product Knowledge Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada PT Long Time. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 627–636. <https://doi.org/10.35794/emba.v8i1.28032>
- Andri & Somawati. (2024). Online Store Creation Training with Google Sites. *Jurnal Kabar Masyarakat*, 2(2), 1 – 8. <https://doi.org/10.54066/jkb.v2i2.1752>
- Anggraini, W., Faslah, R., & Fidhyallah, N. F. (2024). Development of Google Sites-Based Learning Media on Retail Business Management Material. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Perkantoran, dan Akuntansi*, 5(1), 153 – 163.
- Ardiana, I. D. K. R., Andjarwati, T. & Wulandari, A. D. (2020). Analysis of The Implementation of Standard Operating Procedure, Organizational Citizenship Behaviour and Work Competency Towards Productivity and Employees Performance of Surabaya Merchant Marine Polytechnic, *JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 7(2), 28 – 36.
- Bangun, R. H., Sitompul, J., & Fibriasari, H. (2022). Google Sites as Learning Media in the Material Development of Advanced Reading Comprehension. *International Journal of Research and Review*, 9(2), 519 – 525. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20220756>

- Becker, G. S. (1993). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education (3rd ed.)*. University of Chicago Press.
<https://books.google.co.id/books?id=9t69iICmrZ0C&printsec=frontcover&h#v=onepage&q&f=false>
- Berutu, T. A., *et al.* (2024). Pengaruh Teknologi Digital terhadap Perkembangan Bisnis Modern. *Neptunus : Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(3), 358 – 370, <https://doi.org/10.61132/neptunus.v2i3.258>
- Borhan, F. P., Wong, M. S. M. A., Harun, N. H., Jaapar, N. & Mustapa, D. F. (2024). HALLEMA: A Google Sites Integrated ADDIE Instructional Model in Facilitating Malaysia Halal Certification Application. *International Journal of Advanced Research (IJAR)*, 12(09), 795 – 805.
<https://dx.doi.org/10.21474/IJAR01/19515>
- Chairunnisa, A. A., Widodo, S., & Majid, N. W. A. (2024). Perancangan Desain UI/UX Sistem E-Learning Menggunakan Metode Design Thinking, *Journal of Information System Management (JOISM)*, 6(1), 1 – 9.
- Creswell, J. W. & Creswell, J. W. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Fifth Edition*. California: SAGE Publications, Inc.
- Deli & Ariadi, C. (2022). Perancangan Desain UI *Website* pada Homan System dengan Menggunakan Metode ADDIE. National Conference of Community Service Project (NaCosPro), 1(4), 1113 – 1121.
<https://doi.org/10.37253/nacospro.v4i1.7085>

- Djoko, S., Pratiko, H., & Rahayu, W. P. (2024). Modifikasi Website Google Site sebagai Media Pembelajaran pada Materi Pasar Modal. *Research and Development Journal Of Education*, 10(2), 888 – 899.
<http://dx.doi.org/10.30998/rdje.v10i2.23669>
- Ebrahimi, F., Masoudian, T., & Khiabani, M. M. (2025). Integrating ADDIE Needs Assessment with Kirkpatrick Evaluation: A Systematic Review. *Asian Journal of Education and Social Studies*, 51(3), 350 – 376.
<https://doi.org/10.9734/ajess/2025/v51i31832>
- Elsya, P. & Indriyani, R. (2020). The Impact of Product Knowledge and Product Involvement to Repurchase Intention for Tupperware Products among Housewives in Surabaya, Indonesia. *The 1st International Conference on Social Sciences and Humanities*, 76, 1–8.
<https://doi.org/10.1051/shsconf/20207601037>
- Fikri, M., Kusumawardani, S.S. & Ferdiana, R. (2020). Reverse Engineering Website Navigation Using an Information Architecture Approach (Case Study: Kanal Pengetahuan Universitas Gadjah Mada). *Journal of Physics: Conference Series*, <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1577/1/012054>
- Fithri, P., Muluk, A., & Rayhanda, R. H. (2023). Perancangan User Interface (UI) dan User Experience (UX) pada Sistem Informasi PT. XYZ. *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(9), 280 – 289.
<https://doi.org/10.25077/TEKNOSI.v9i3.2023.280-289>
- Foster, B., Hurriyati, R. & Johansyah, M. D. (2022). The Effect of Product Knowledge, Perceived Benefits, and Perceptions of Risk on Indonesian

- Student Decisions to Use E-Wallets for Warunk Upnormal. *Sustainability* 2022, 14, 6475. <https://doi.org/10.3390/su14116475>
- Gaur, A. & Kumar, M. (2018). A Systematic Approach To Conducting Review Studies: An Assessment Of Content Analysis In 25 Years Of IB Research. *Journal of World Business*. <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2017.11.003>
- Husband, G. (2020). Ethical Data Collection and Recognizing the Impact of Semi-Structured Interviews on Research Respondents. *Education Siences*, 10(8), 1 – 12. <https://doi.org/10.3390/educsci10080206>
- Harumsari, P., Fikri, H. N., & Hannie (2024). Rancang Interface UI/ UX E - Learning Berbasis Web Menggunakan Metode User Centered Design untuk Meningkatkan Efisiensi Kegiatan Belajar Mengajar (Studi Kasus SDN Pasir Kamuning II). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(5), 10597 – 10607.
- Hidayat, F., & Nizar, M. (2021). Model ADDIE (Analysis, Design, Development, Implementation and Evaluation) Dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam. *Jurnal Inovasi Pendidikan Agama Islam (JIPAI)*, 1(1), 28 – 38. <https://doi.org/10.15575/jipai.v1i1.11042>
- Joner, A. M. & Ginting, H. (2024). Service Quality Training Design: Evidence from A Large Bakery Company in Indonesia. *IRJEMS International Research Journal of Economics and Management Studies*, 3(5), 93 – 107. <https://doi.org/10.56472/25835238/IRJEMS-V3I5P114>
- Kenigsbreg, T. A., *et al.* (2024). Proposed Framework for Developing and Evaluating Total Worker Health ® Education and Training Programs. J

Occup Environ Med, 66(8), 673 – 681.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38704631/>

Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Prentice Hall.

https://www.researchgate.net/publication/235701029_Experiential_Learning_Experience_As_The_Source_Of_Learning_And_Development

Komariah, Rufi, Rohman, U. (2024), Development of Google Sites-Based Teaching Materials for Mathematics Subjects with ADDIE Model. *Eduvest – Journal of Universal Studies*, 4(1), 10438-10455.

Mardia, *et al.* (2023). Pelatihan dan Pengembangan SDM. Yayasan Kita Menulis

Maulana, A. (2022). Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan Jasa. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 345–352. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v13i2.2219>

Nur'aini, F. (2020). Standard Operating Procedure Cara Praktis dan Efektif Menerapkan SOP di Segala Macam Bisnis. Semarang: Quadrant.

Nabilla, D. R., & Hasin, A. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 1(6), 58–75. Retrieved from <https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/26602>

Pribadi, B. A. (2020). Desain dan Pengembangan Program Pelatihan Berbasis Kompetensi: Implementasi Model ADDIE. Jakarta: Kencana.

- Rahmawati, D. (2021). Peran Product Knowledge Cashier pada Pelayanan P.O.S Delica terhadap Customer Satisfaction PT Aeon Indonesia Sentul. *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 3(4), 151 – 164.
- Rakhmana, F., Prawira, D. & Mutiah, N. (2024). Implementasi Information Architecture Berbasis Human Centered Design Pada Website Profil. *JuTISI: Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10(2), 243 – 258.
<http://dx.doi.org/10.28932/jutisi.v10i2.8368>
- Ramirez, J. G. C. (2023). Incorporating Information Architecture (ia), Enterprise Engineering (ee) and Artificial Intelligence (ai) to Improve Business Plans for Small Businesses in the United States. *Journal of Knowledge Learning and Science Technology*, 2(1), 115 – 128.
<https://doi.org/10.60087/jklst.vol2.n1.p127>
- Rtal, M. & Hanoune, M. (2021). Strategic Information Systems and Artificial Intelligence in Business. *International Journal of Information Technology and Applied Sciences*, 3(2), 78 – 83. <https://doi.org/10.52502/ijitas.v3i2.28>
- Saaidin, M. (2024). Customer Loyalty and Profitability in Improving the Restaurant Industry: The Role of Employee Participation. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4(12), 1783 – 1798.
<http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v14-i12/23609>
- Sahir, S. H., *et al.* (2023). Model-Model Pelatihan dan Pengembangan SDM. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Samah, *et al.* (2019). Functional Organizational Structure And Employee Engagement In Malaysian Hotel Sector. *International Journal Of Scientific*

& Technology Research, 8(12), 3454 – 3456. <https://www.ijstr.org/final-print/dec2019/Functional-Organizational-Structure-And-Employee-Engagement-In-Malaysian-Hotel-Sector.pdf>

Saputri, F., Ampa, A. T., & Nappu, S. (2025). The Implementation of Standard Operating Procedures of Restaurant Services in Developing English Material. *Pusaka: Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event*, 33 – 47. <https://doi.org/10.33649/pusaka.v5i1.109>

Simanjuntak, et al. (2021). Perancangan Organisasi dan Sumber Daya Manusia. Yayasan Kita Menulis.

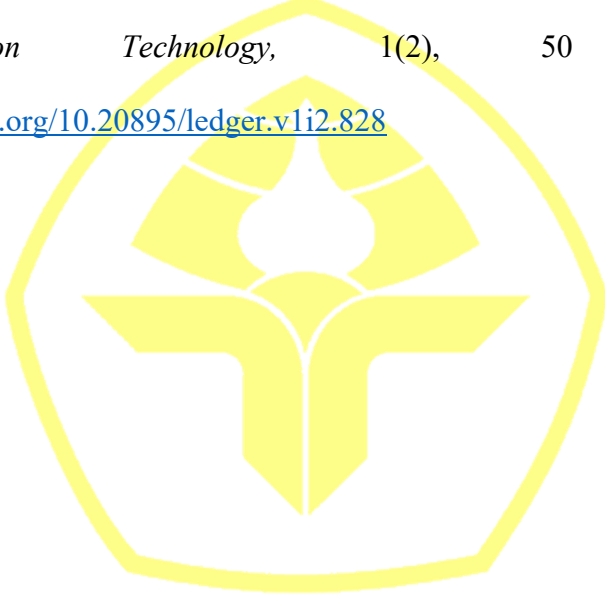
Soedewi, S., et al. (2021). Information Architecture pada Aplikasi E-Commerce (Studi Komparasi Aplikasi Shopee dan Tokopedia). *Jurnal Bahasa Rupa*, 5(1), 22 – 34. <https://doi.org/10.31598>

Subyantoro, A., Mardiana, T., & Hasan, Z. M. (2022). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. <http://eprints.upnyk.ac.id/34931/1/Buku%20Pengembangan%20Sumber%20Daya%20Manusia.pdf>

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Waqanimaravu, M. & Arasanmi, C. N. (2020). Employee Training And Service Quality In The Hospitality Industry. *Journal of Foodservice Business Research*, 23(3), 216 – 227. <https://doi.org/10.1080/15378020.2020.1724850>

- Waluyo, J. (2021). Persepsi Peserta Pelatihan terhadap Pemanfaatan Google Sites dalam Pembelajaran. *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan dan Keagamaan*, 9(2), 190 – 199. <https://doi.org/10.36052/andragogi.v9i2.246>
- Wisesa, N. R. (2021). User Interface dan User Experience untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3(2), 17 – 31
- Yuliana, D., Kresna, I. (2022). Rancang Bangun User Interface (UI) dan User Experience (UX) pada Sistem Informasi Pengarsipan Dokumen Berbasis Website di Kabupaten Tegal. *LEDGER: Journal Informatic and Information Technology*, 1(2), 50 – 59. <https://doi.org/10.20895/ledger.v1i2.828>



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI