

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak positif bagi industri desain dengan munculnya berbagai inovasi dalam perangkat lunak desain. Inovasi ini tidak hanya mengotomatisasi proses pembuatan desain, tetapi juga menyediakan fitur-fitur baru yang memperkaya pengalaman pengguna dalam menciptakan karya-karya kreatif. Selain itu, perangkat lunak desain saat ini mampu menghasilkan gambar berkualitas tinggi dengan nilai seni yang tinggi pula.

Perkembangan teknologi dalam bidang desain grafis telah menjadi fenomena yang sangat signifikan dalam era saat ini. Dengan kemajuan teknologi, proses pembuatan desain menjadi lebih efisien dan mudah dilakukan. Salah satu aplikasi yang menonjol dalam transformasi ini adalah Canva. Canva menjadi representasi dari hubungan erat antara perkembangan teknologi dan aplikasi desain grafis modern. Dengan fitur-fitur yang intuitif dan mudah digunakan, Canva telah menjadi pilihan utama bagi banyak orang dalam menciptakan konten visual yang menarik dan profesional. Canva merupakan salah satu *tools* yang sering digunakan sebagai media desain *online* yang menyediakan berbagai fitur untuk mempermudah pembuatan desain presentasi, resume, poster, pamflet, brosur, dan lain sebagainya[1].

Pemanfaatan Canva juga cukup luas, termasuk di kalangan mahasiswa. Mahasiswa sering kali memerlukan alat yang efektif dan efisien untuk membuat materi visual dalam konteks pembelajaran dan proyek akademis. Canva memenuhi kebutuhan ini dengan menyediakan *platform* yang intuitif dan berbagai *template* desain yang dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan keterampilan desain yang mendalam. Alasan kuat untuk menggunakan Canva ialah karena kemudahan penggunaan, ketersediaan fitur yang lengkap, dan kepraktisan dalam berkolaborasi secara daring.

Canva telah memberikan banyak manfaat bagi mahasiswa, namun penting untuk memahami sejauh mana mahasiswa merasa puas dan efektif menggunakan alat desain ini. Untuk memahami hal tersebut metode yang cocok digunakan untuk penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. Metode ini telah terbukti efektif dalam menganalisis penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap teknologi. Model pengukuran TAM berasal dari teori psikologi dimana model ini dapat menjelaskan terkait perilaku pengguna dari teknologi informasi dengan mencakup keyakinan, sikap, niat pengguna, dan hubungan perilaku pengguna[2].

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Canva dengan judul penelitian “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* Pada Mahasiswa Universitas Dinamika Kota Jambi**”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Canva di perguruan tinggi.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Canva pada Mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa terkait kualitas layanan yang diberikan dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*?
2. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Canva dari *Technology Acceptance Model (TAM)*?

## 1.3 BATASAN MASALAH

Dari perumusan masalah diatas penulis menentukan batasan masalah penelitian yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada aplikasi Canva.
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Canva yang adalah Mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa.
3. Penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.
4. Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner dengan bantuan Google Form.
5. Menggunakan alat pengukuran statistik Smart PLS.

## 1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan pada permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan pada aplikasi Canva dikalangan Mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa.
2. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Canva setelah menerapkan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.

### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Bagi Pihak Pengelola Canva

Diharapkan sebagai masukan bagi pihak pengelola Canva sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

#### 2. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini mampu menjadi penelitian yang berkualitas sehingga dapat menjadikan peneliti berhasil dengan nilai yang memuaskan.

#### 3. Bagi Pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian sejenis.

## 1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Pada penelitian ini, penulis menyajikan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini di khususkan pembahasan teori-teori dasar yang mendukung penelitian di kutip dari buku, jurnal penelitian sejenis dan menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, dimana mencakup teori yang mereka ungkapkan dan dari teori inilah penulis dapat mengambil kesimpulan.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini tentang metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian. Uraian dapat meliputi Teknik-teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, serta *tools* (alat bantu) yang digunakan.

### **BAB IV : ANALISIS**

Pada bab ini berisi analisis kepuasan pengguna aplikasi menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.