

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi informasi yang berkembang dengan cepat memberikan banyak kemudahan bagi manusia dalam melakukan aktivitas di berbagai bidang pekerjaan, salah satunya adalah bidang desain. Di era *Online Marketing*, promosi *online* menempati posisi yang penting dan desain grafis merupakan salah satu hal yang tidak bisa diabaikan apapun jenis bisnisnya baik untuk membuat logo, *packaging*, *promotion tools*, *infografik* maupun sekedar posting di media sosial untuk *branding* produk agar dikenali orang dan memikat hati para pembeli.

Perkembangan yang ada juga didukung dengan pesatnya perkembangan teknologi software dalam bidang desain dengan banyak bermunculannya software yang menunjang kebutuhan dalam mendesain. Tidak hanya itu software desain dirancang dapat digunakan untuk mengolah gambar dengan kualitas yang baik dan mempunyai nilai seni yang tinggi. Ada beberapa software desain yang biasanya digunakan untuk mengolah visual dalam desain misalnya Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, Corel Draw, dan masih banyak yang lain.

Beberapa tahun terakhir kemudahan dalam mendesain tidak hanya ditawarkan oleh software namun juga ditawarkan oleh platform yang berbeda seperti pada website ataupun aplikasi. Secara garis besar selain menawarkan kemudahan dalam mengedit atau mendesain, platform ini juga menawarkan

memudahkan dan efisiensi waktu dalam penggunaannya. Salah satu platform terbaik yang digunakan untuk mendesain adalah Aplikasi Canva.

Canva adalah program *Design Online* yang menyediakan berbagai *tools* atau alat editing untuk membuat berbagai desain grafis seperti *poster, flyer, infografik, banner, card invitation, presentation, facebook, cover* dan masih banyak lagi. Selain itu, ada juga alat *editing* untuk foto, diantaranya ada *photo editor, photo filters, photo frame, stickers, icon* dan *desain grids* [1].

Canva memberikan pilihan template yang melimpah namun juga memberikan kesempatan pada pengguna untuk mendesain sendiri dengan menggunakan gambar atau desain yang telah dibuat ke dalam Canva. Canva dapat dengan mudah digunakan pada browser ataupun pada aplikasi mobile. Perusahaan Canva didirikan pada tahun 2012 dan telah diunduh lebih 100 juta pengguna. Kegunaan serta manfaat dari Canva sendiri yaitu untuk membuat media ajar yang menarik dengan menggunakan desain yang sudah ada. Kelebihan yang dimiliki Canva diantaranya yaitu desain yang beragam dan menarik, dapat menghemat waktu, memiliki resolusi gambar yang baik, dapat melakukan kolaborasi, dapat menggunakan media laptop ataupun ponsel.

Berbeda dengan platform desain lain yang mengklaim memiliki opsi akun gratis namun sangat membatasi, Canva sebenarnya memberikan penawaran gratis yang layak dan tidak memaksa pengguna untuk melakukan upgrade. *Canva Free* atau gratis memungkinkan akses ke sejumlah fitur dasar secara gratis, para pengguna dapat menggunakan aplikasi dan web canva untuk melakukan desain

dengan 250.000 template, 200.000 foto, dan 57.000 elemen grafis. Ini lebih dari cukup untuk memulai dan memungkinkan pengguna untuk membuat berbagai desain profesional yang berbeda. Selain itu pengguna gratis juga dapat melakukan penyimpanan desain hingga 5 GB di *Cloud*. Aplikasi Canva menyediakan kemudahan bagi pengguna dengan memberikan fitur dan tampilan yang mudah diingat. Saat ini, Canva juga sudah menerapkan AI (*Artificial Intelligence*) pada aplikasinya, sehingga hal tersebut akan sangat membantu pengguna untuk berkreasi lebih luas lagi. Selain itu, aplikasi Canva telah merilis banyak fitur baru, seperti *draw, layout, style, create animation, beat sync, magic eraser, dan magic edit*. Banyaknya upgrade pada fitur Aplikasi Canva dapat mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi Canva dengan dipengaruhi oleh kemudahan serta manfaat dari penggunaan aplikasi [2].

Berdasarkan hasil analisis pada Google Play Store atau App Store yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal (02/10/2023) untuk pengguna Iphone dengan rating 4,9 dari skala 5 dan direview oleh lebih dari 425 ribu pengguna dan pengguna Android dengan rating 4,7 dari skala 5 dan direview oleh lebih dari 13 juta. Masalah-masalah yang muncul dari ulasan aplikasi Canva pengguna Iphone yaitu masih sering terjadi *error* pada sistem, *loading* pada sistem, kesalahan dalam mengunggah *font*, aplikasi terlalu lambat pada saat di akses, aplikasi tidak bisa akses pada saat *log in*, sering terjadinya *blank* pada saat proses edit. Dan masalah-masalah ini juga muncul dari pengguna Android dengan melihat ulasan di aplikasi yaitu sangat lambat pada saat di akses, fitur – fitur pada aplikasi tidak dapat di

proses dengan cepat dan sering terjadinya *update* aplikasi tapi tidak bisa digunakan secara stabil.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis akan melakukan penelitian terkait dengan pengukuran kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Canva dan juga untuk mengetahui bagaimana faktor kemudahan dan kemanfaatan dari Aplikasi Canva dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Canva sebagai *tools* desain dengan menggunakan metode *Delone and Mclean* karena merupakan model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah Sistem Informasi. Dengan menawarkan penjabaran yang lengkap, dan konseptual dari *complex-independent* efektifitas yang saling berkaitan pada sebuah sistem informasi. Metode *Delone And Mclean* terdiri dari 6 variabel yaitu kualitas layanan (*service quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*)

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam laporan tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI CANVA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalahnya, antara lain:

1. Bagaimana Menganalisis pengaruh kualitas Layanan Aplikasi Canva dengan metode Delone and Mclean?
2. Bagaimana cara Melakukan pengukuran kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih yang didapat pengguna dalam menggunakan Aplikasi Canva?

1.3 BATASAN MASALAH

Dari perumusan masalah diatas penulis menentukan batasan masalah penelitian yaitu:

1. Pengukuran pengaruh kualitas layanan hanya pada Aplikasi Canva dengan menggunakan metode *Dolone And Mclean*.
2. Pengukuran dilakukan pada Variabel *system quality, information quality, servise quality, use, user satisfaction, dan net benefit*.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google Forms*.
4. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)*.
5. Pada penelitian ini menggunakan Aplikasi *Smart-PLS* sebagai alat untuk perhitungan mengolah hasil penelitian.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan pada Aplikasi Canva dengan melihat aspek *Delone and Mclean*.
2. Melakukan pengukuran kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih yang didapat pengguna dalam menggunakan Aplikasi Canva.

1.4.2 Manfaat Penelitian

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

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi Canva dengan metode *Delone and Mclean*.
2. Dapat memberikan masukan bagi pihak Canva sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan layanan pada Aplikasi Canva sesuai dengan keinginan pengguna.
3. Mengetahui bagaimana faktor eksternal seperti persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, niat untuk menggunakan, dan kondisi nyata penggunaan sistem berpengaruh terhadap sesama faktor eksternal dan kepuasan pengguna aplikasi Canva sebagai tools desain.
4. Agar penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi pada penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan menggambarkan secara umum tentang apa yang akan dibahas secara umum dalam setiap bab dari laporan skripsi, yang terdiri dari 6 bab adapun susunanya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematikan penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini penulis pengutip dan menuangkan ide ataupun teori pendapat para ahli dari berbagai literature yang bersumber dari buku, jurnal, artikel yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, teori-teori yang dipakai adalah mengenai definisi Delone and Mclean, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih pada Aplikasi Canva.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan dengan berisi tentang bahan, alat, dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan gambaran umum objek organisasi penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian, serta menganalisis dan mengukur kualitas pelayanan menggunakan metode Delone and Mclean.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan bab ini tentang menguraikan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang kualitas system, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih pada Aplikasi Canva.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran-saran yang bermanfaat untuk pengembangan penelitian selanjutnya.