BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era revolusi 4.0 ini, teknologi sudah sangat memberikan kemudahan bagi manusia dalam melakukan aktivitas di berbagai bidang pekerjaan, salah satunya adalah bidang desain. Desain adalah suatu proses, atau kegiatan dalam rangka menghasilkan suatu produk yang baru yang berbentuk rancangan (Prototype/Purnarupa) [1]. Teknologi informasi tidak hanya untuk membantu suatu proses pembuatan desain, tetapi juga dapat memberikan ide baru kepada penggunana sehingga dapat meningkatkan daya kreativitas dalam pembuatan suatu karya desain.

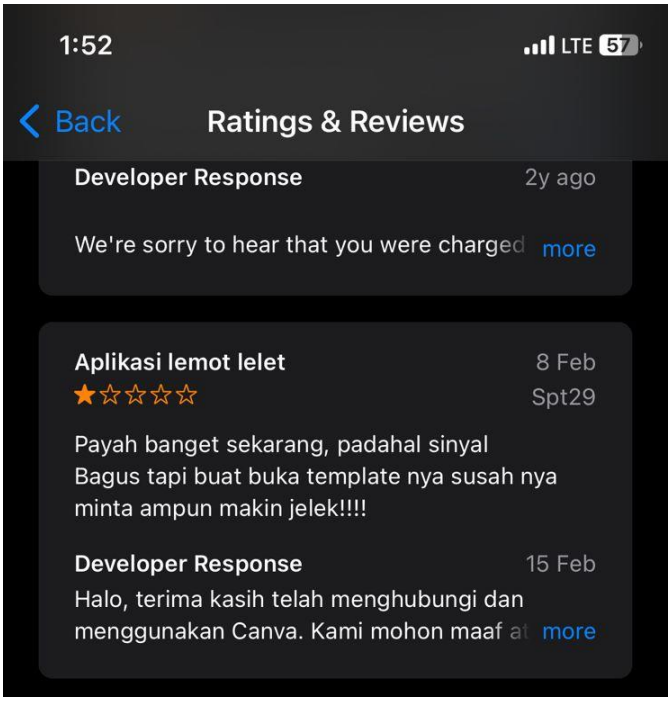
Pesatnya perkembangan teknologi informasi khususnya di bidang desain terbukti dengan banyak bermunculannya software yang menunjang kebutuhan dalam mendesain. Tidak hanya itu software desain dirancang dapat digunakan untuk mengolah gambar dengan kualitas yang baik dan mempunyai nilai seni yang tinggi. Ada beberapa software desain yang biasanya digunakan untuk mengolah visual dalam desain misalnya Canva, Picart, Adobe Photoshop, Adobe Ilustrator, dan masih banyak yang lagi.

Dalam pemilihan aplikasi desain, tools pada aplikasi mempunyai peranan penting. Dengan alasan tools sangat berperan penting untuk memudahakan

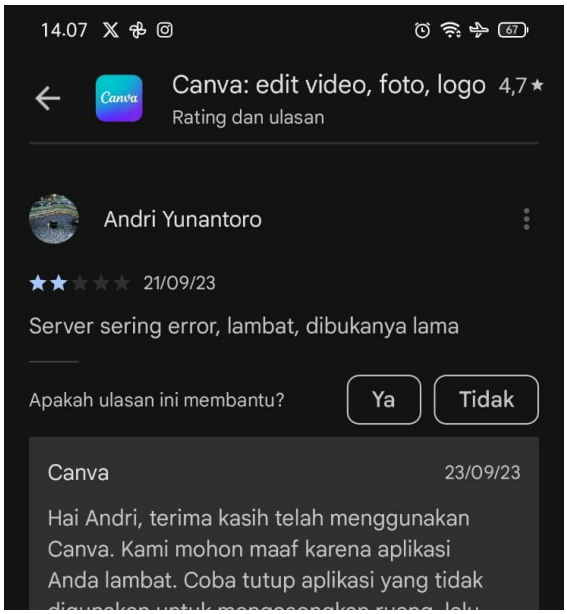
pekerjaan dalam mendesain dan memaksmimalkan produktivitas dengan waktu yang singkat.

Canva adalah aplikasi desain grafis yang dirancang untuk membantu semua orang dapat membuat desain kreatif, baik dalam bentuk poster, flyer, maupun grafis media sosial [2]. Aplikasi Canva sudah menyediakan banyak sekali *elements graphics* yang unik dan beragam, kemudahan dalam menyimpan desain dengan *background* yang *transparant* juga menjadi salah satu keunggulan canva.

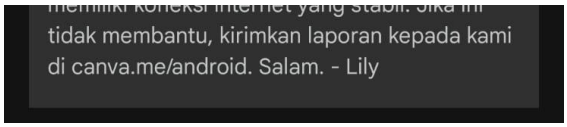
Saat ini, Canva juga sudah menerapkan *AI (Artificial Intelligence)*, sehingga hal tersebut akan sangat membantu pengguna untuk berkreasi lebih luas lagi. Bagi pengguna baru canva juga memberikan fitur dan tampilan yang mudah diingat. *Platform* canva sendiri tersedia dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh pada *Appstore* maupun *Playstore* dan juga dapat diakses secara online pada *website*



https://www.canva.com/.



Gambar 1. 1 Ulasan Aplikasi Canva Pada Appstore



Gambar 1. 2 Ulasan aplikasi canva pada Playstore

Namun berdasarkan apa yang penulis baca pada kolom ulasan aplikasi canva *playstore* dan *AppStore* terdapat beberapa keluhan pengguna yang mengatakan bahwa lambatnya proses masuk pada aplikasi, aplikasi yang sering tidak merespon bahkan *eror*, dan masih banyak lagi. Kesuksesan suatu aplikasi dinilai salah satunya dari kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna terhadap aplikasi Canva. Sehingga dapat diketahui seberapa sukses aplikasi tersebut dengan menggunakan metode *Information System Success Model***.** Metode *Information System Success Model* membantu dalam memahami sejauh mana sistem informasi yang ada telah berhasil dan sejauh mana keberhasilan tersebut memengaruhi kinerja aplikasi secara keseluruhan. Maka dari itu penulis mengangkat judul "**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CANVA MENGGUNAKAN *INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL*.**"

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas informasi, kualitas system dan kualitas layanan pada aplikasi Canva menggunakan *Information System Success Model.*

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Studi kasus dalam penelitian ini adalah Aplikasi Canva
2. Sample dari penelitian ini yaitu beberfapa mahasiswa Kota Jambi pengguna Aplikasi Canva.

3. Variabel yang menjadi pengukuran pada penelitian ini dibagi menjadi variabel terikat antara lain kepuasan pengguna dan variabel bebas antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan pengguna.
4. Penelitian ini menggunakan aplikasi *Smart PLS.*
5. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan bantuan *Google Form*

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penetian ini adalah untuk menganalisis kulitas Aplikasi Canva dengan menggunakan *Information System Success Model*

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan peninjauan yang dilakukan oleh penulis dalam menyusun penelitian ini, manfaat yang dapat diberikan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sebagai masukan bagi pihak pengelola aplikasi sehingga dapat membantu dalam pengembangan aplikasi canva.
2. Bagi penulis, seluruh kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan penguasaan fungsi keilmuan yang dipelajari selama mengikuti program studi system informasi di Universitas Dinamika Bangsa Jambi.
3. Diharapkan dapat memberikan informasi bagi peneliti selanjutnya dan diharapkan dapat dikembangkan menjadi lebih sempurna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang menjadi acuan untuk mengerjakan penelitian ini antara lain:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan terdiri dari pembahasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta alur sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Landasan teori merupakan bab yang membahas tentang teoritis yang berkaitan dengan alat penelitian, bahan maupun data yang digunakan serta metode penelitian. Bab ini juga dilengkapi dengan penelitian sejenis dari peneliti lain yang dapat dijadikan metode pembelajaran.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi Penelitian ini berisikan tentang alur dari aktivitas penelitian dimulai dari identifikasi masalah, studi kasus, metode penelitian serta penyusunan baku menjadi karya tulis.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab analisis dan pembahasan akan berisi perhitungan nilai dari data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner dari segi kuantitas akan dibagi berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan dan umur

sedangkan dari segi kualitas akan menggunakan model regresi linear.

BAB V : PENUTUP

Penutup merupakan akhir penelitian dimana penulis akan memberikan kesimpulan serta saran – saran yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi pada aplikasi Canva.