

EVALUASI PENGGUNAAN PLATFORM CANVA PADA PENGGUNA PEMULA BERDASARKAN ISO/IEC 25010: STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF

Achmad Rezy Aprian Nafi ^{a*}, Bagas Dwi Anggoro Setyo Wibowo ^b, Aldi Firmansyah ^c, Khanif Nur Hidayat ^d, Dendy Kurniawan ^e

^a Teknik Informatika; valxyra@gmail.com, Universitas Sains dan Teknologi Komputer; Semarang, Jawa Tengah

^b Teknik Informatika; bagasd811@gmail.com, Universitas Sains dan Teknologi Komputer; Semarang, Jawa Tengah

^c Teknik Informatika; aldifirmansyah7878@gmail.com, Universitas Sains dan Teknologi Komputer; Semarang, Jawa Tengah

^d Teknik Informatika; khanifnurhidayat4@gmail.com, Universitas Sains dan Teknologi Komputer; Semarang, Jawa Tengah

^e Sistem Komputer; dendy@stekom.ac.id, Universitas Sains dan Teknologi Komputer; Semarang, Jawa Tengah

* Penulis Korespondensi: Achmad Rezy Aprian Nafi

ABSTRACT

Canva has become one of the most popular cloud-based graphic design tools in Indonesia with millions of active users from various backgrounds. Despite the continuous growth of Canva usage, there has been no comprehensive research measuring the quality of this platform using structured international standards. This study aims to evaluate the usability of Canva platform based on ISO/IEC 25010 standards, focusing on four quality characteristics: Usability, Functional Suitability, Performance Efficiency, and Reliability. The research method employed is a descriptive quantitative approach using survey technique involving 56 active Canva users in Indonesia. The research instrument consists of a structured questionnaire with 17 closed statements using a 5-point Likert scale and 2 open-ended questions to capture qualitative insights. Data were analyzed using descriptive statistics and thematic analysis for qualitative data. The research results indicate that Canva platform has good quality with an overall average score of 3.90 out of 5.00. Usability characteristic obtained the highest score of 4.04, categorized as very good, followed by Functional Suitability with a score of 3.98. Meanwhile, Performance Efficiency and Reliability obtained scores of 3.77 and 3.80, categorized as good. Qualitative analysis identified that the main user complaints were performance and speed issues (25 percent) and limited free features (13,6 percent). This study concludes that Canva's main strengths lie in usability and functional suitability, but significant improvements are needed in performance and system reliability aspects to enhance overall user satisfaction.

Keywords: *Canva; ISO/IEC 25010; software quality evaluation; usability; graphic design*

Abstrak

Canva telah menjadi salah satu alat desain grafis berbasis *cloud* yang paling populer di Indonesia dengan jutaan pengguna aktif dari berbagai kalangan. Meskipun penggunaan Canva terus meningkat, belum ada penelitian komprehensif yang mengukur kualitas platform ini menggunakan standar internasional yang terstruktur. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan platform Canva berdasarkan standar ISO/IEC 25010 dengan fokus pada empat karakteristik kualitas yaitu *Usability*, *Functional Suitability*, *Performance Efficiency*, dan *Reliability*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik survei yang melibatkan 56 responden pengguna aktif Canva di Indonesia. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang terdiri dari 17 pernyataan tertutup menggunakan skala Likert 5 poin dan 2 pertanyaan terbuka untuk menangkap wawasan kualitatif. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan analisis tematik untuk data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa platform Canva memiliki kualitas yang baik dengan skor rata-rata keseluruhan 3,90 dari skala 5,00. Karakteristik *Usability* memperoleh skor tertinggi yaitu 4,04 yang masuk kategori sangat baik, diikuti oleh *Functional*

Suitability dengan skor 3,98. Sementara itu, *Performance Efficiency* dan *Reliability* memperoleh skor 3,77 dan 3,80 yang masuk kategori baik. Analisis kualitatif mengidentifikasi bahwa keluhan utama pengguna adalah masalah performa dan kecepatan (25 persen) serta keterbatasan fitur gratis (13,6 persen). Penelitian ini menyimpulkan bahwa kekuatan utama Canva terletak pada kemudahan penggunaan dan kesesuaian fungsional, namun perlu perbaikan signifikan pada aspek performa dan keandalan sistem untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Kata Kunci: Canva; ISO/IEC 25010; evaluasi kualitas perangkat lunak; kemudahan penggunaan; desain grafis

1. PENDAHULUAN

Pesatnya pertumbuhan teknologi informasi turut serta membantu meningkatkan efektivitas kerja dan mendukung berbagai aktivitas manusia, salah satunya dalam pekerjaan di bidang industri kreatif. Desain grafis sebagai media komunikasi visual melibatkan berbagai aspek kreatif untuk menyampaikan ide dan pesan dalam konteks tekstual. Layanan desain grafis berbasis *cloud* turut berkembang untuk mempermudah proses kolaborasi kreasi visual dalam berbagai sektor seperti pendidikan, korporasi, maupun bisnis tanpa menilik latar belakang desain formal untuk menciptakan konten visual yang berkualitas dan efisien [1]. Canva kini menjadi pilihan baru bagi pengguna berbagai kalangan, mulai dari pemula yang baru mengenal desain hingga desainer profesional yang membutuhkan solusi praktis. Canva muncul sebagai platform desain berbasis *cloud* yang memiliki banyak kegunaan seperti membuat poster, presentasi, desain media sosial dan lain sebagainya. Dengan berbagai macam komponen grafis serta fitur berbasis kecerdasan buatan yang telah disediakan membuat proses mengolah konten visual menjadi lebih mudah dan menarik [2]. Canva memungkinkan pengguna untuk membuat desain berkualitas profesional tanpa memerlukan keterampilan teknis yang mendalam.

Di Indonesia, penggunaan Canva mengalami peningkatan pesat terutama di kalangan mahasiswa desain grafis serta para pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah. Studi yang dilakukan terhadap 158 mahasiswa desain grafis menunjukkan bahwa 64,7% responden menggunakan Canva dalam aktivitas desain mereka. Platform ini dipuji karena antarmukanya yang intuitif, memungkinkan mahasiswa terutama pemula untuk menyelesaikan tugas dengan efisien serta menghemat waktu [3]. Fenomena ini mengindikasikan bahwa meskipun Canva memiliki daya tarik yang kuat bagi pemula, masih terdapat kebutuhan untuk memahami sejauh mana Canva dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh pengguna dari berbagai tingkat keahlian.

Meskipun Canva menawarkan kemudahan penggunaan yang tinggi, belum ada penelitian komprehensif yang mengukur kualitas platform Canva menggunakan standar internasional yang terstruktur. Kondisi ideal yang diharapkan dari sebuah aplikasi desain grafis berbasis *cloud* adalah kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan fungsional pengguna dengan sempurna, memiliki performa yang responsif, dapat diandalkan dalam berbagai situasi penggunaan, serta mudah dipahami oleh pengguna dari berbagai tingkat keahlian. Namun pada kenyataannya, belum ada evaluasi sistematis yang mengukur apakah aplikasi ini benar-benar memenuhi standar kualitas perangkat lunak secara menyeluruh. Hasil penelitian memakai kerangka ISO/IEC 25010 untuk menilai kualitas perangkat lunak menunjukkan bahwa model ini memberikan gambaran komprehensif mengenai *usability*, *functional suitability*, *performance efficiency*, beserta *reliability* suatu sistem [4]. Kesenjangan antara ekspektasi kemudahan penggunaan serta kebutuhan akan evaluasi berbasis standar internasional menjadi dasar pentingnya penelitian ini dilakukan.

Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memberikan penilaian objektif terhadap kualitas platform Canva berdasarkan standar ISO/IEC 25010. Evaluasi yang sistematis akan memberikan pemahaman mendalam mengenai kekuatan serta kelemahan Canva dalam memenuhi kebutuhan pengguna dari berbagai tingkat keahlian, mulai dari pemula yang baru mengenal desain hingga profesi yang membutuhkan alat profesional. Dengan fokus pada empat karakteristik utama yaitu *Usability*, *Functional Suitability*, *Performance Efficiency*, dan *Reliability*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan mereka.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Standar Kualitas ISO/IEC 25010

ISO/IEC 25010 merupakan standar internasional yang memberikan kerangka kerja sistematis untuk mengevaluasi kualitas produk perangkat lunak. Standar ini membagi kualitas menjadi dua kategori utama yaitu kualitas produk yang mengukur karakteristik internal dan eksternal sistem, serta kualitas dalam penggunaan yang mengukur dampak sistem terhadap pengguna dalam konteks spesifik [5]. Model kualitas produk terdiri dari delapan karakteristik meliputi *functional suitability*, *performance efficiency*, *compatibility*, *usability*, *reliability*, *security*, *maintainability*, dan *portability* yang masing-masing memiliki sub-karakteristik untuk memfasilitasi pengukuran lebih detail [4], [6]. Penelitian ini memfokuskan evaluasi pada empat karakteristik yang paling relevan dengan pengalaman pengguna platform desain berbasis web yaitu *usability* yang mengukur kemudahan penggunaan, *functional suitability* yang menilai kesesuaian fungsi dengan kebutuhan, *performance efficiency* yang mengevaluasi kinerja sistem, dan *reliability* yang mengukur keandalan operasional.

Penerapan ISO/IEC 25010 sebagai kerangka teoretis memberikan beberapa keuntungan metodologis yang signifikan. Standar ini memungkinkan pengukuran terstandarisasi sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dengan studi sejenis dan memberikan landasan yang kuat dalam penyusunan instrumen kuesioner [1], [7]. Struktur hierarkis karakteristik dan sub-karakteristik memudahkan operasionalisasi konsep abstrak menjadi item pernyataan yang konkret dan terukur [8]. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa ISO/IEC 25010 efektif digunakan untuk mengevaluasi berbagai jenis perangkat lunak mulai dari sistem informasi manajemen, aplikasi *mobile*, hingga platform berbasis web dengan hasil yang mampu mengidentifikasi area perbaikan secara spesifik [6], [7].

2.2. Sistem Berbasis Cloud

Canva beroperasi dengan model *Software as a Service* yang merupakan salah satu paradigma utama dalam komputasi awan. Dalam model SaaS, seluruh infrastruktur teknologi termasuk *server*, *database*, dan aplikasi dikelola oleh penyedia layanan, sementara pengguna mengakses platform melalui web browser tanpa memerlukan instalasi perangkat lunak di perangkat lokal [9], [10]. Karakteristik arsitektur *cloud* seperti latensi jaringan, pengelolaan sumber daya sisi *server*, skema penyimpanan terdistribusi, dan efisiensi infrastruktur *server* berpengaruh langsung terhadap *performance efficiency* dan *reliability* dari perspektif pengguna [11], [12]. Faktor teknis ini menjadi determinan penting dalam menentukan waktu respons aplikasi terutama ketika pengguna melakukan pengolahan grafis kompleks atau mengeksport file berukuran besar.

Model bisnis *freemium* yang diterapkan pada layanan SaaS seperti Canva memiliki implikasi signifikan terhadap persepsi *functional suitability* pengguna. Versi gratis menyediakan fitur dasar yang memadai untuk pembuatan desain sederhana, namun fitur lanjutan seperti *template premium*, elemen desain eksklusif, dan kapasitas penyimpanan lebih besar hanya tersedia untuk pengguna berbayar [9]. Bagi pengguna pemula, keterbatasan akses terhadap fitur *premium* dapat mempengaruhi penilaian mereka terhadap kelengkapan fungsional platform meskipun fitur gratis yang tersedia secara teknis sudah mencukupi untuk kebutuhan dasar desain grafis. Kajian tentang performa layanan *cloud* dan implikasinya terhadap *latency* memberikan konteks teknis yang relevan untuk menilai *performance efficiency* dan *reliability* dalam penelitian ini [11].

2.3. Desain Grafis dan Prinsip Antarmuka untuk Pengguna Pemula

Desain antarmuka pengguna merupakan faktor krusial yang menentukan kemudahan penggunaan platform desain grafis, khususnya bagi pengguna yang tidak memiliki latar belakang profesional di bidang desain. Prinsip tata letak yang konsisten, hierarki visual yang jelas, fasilitas yang mudah dipahami, konsistensi kontrol, dan label yang deskriptif menentukan tingkat kemudahan penemuan fitur serta kurva pembelajaran bagi pengguna non profesional [13]. Ketersediaan *template* yang relevan, panduan kontekstual, dan pengaturan *default* yang ramah pemula berkontribusi signifikan pada peningkatan *usability* karena memungkinkan pengguna untuk mulai produktif tanpa memerlukan pelatihan ekstensif [14], [15]. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan menggunakan platform seperti Canva dapat meningkatkan keterampilan desain grafis peserta dalam waktu relatif singkat, mengindikasikan bahwa desain antarmuka yang baik memfasilitasi pembelajaran yang efektif [14].

Literatur perancangan *UI/UX* menegaskan bahwa desain antarmuka yang baik tidak hanya meningkatkan aspek estetis tetapi juga secara langsung mempengaruhi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna [13]. Evaluasi *usability* yang komprehensif memerlukan perhatian khusus terhadap bagaimana elemen desain

visual mempengaruhi interaksi pengguna dengan sistem [15]. Untuk pengguna pemula, aspek *learnability* menjadi sangat penting karena menentukan seberapa cepat mereka dapat menguasai fungsi dasar aplikasi tanpa mengalami frustrasi atau hambatan kognitif yang signifikan. Hubungan erat antara elemen desain grafis dan ukuran *usability* dalam ISO/IEC 25010 perlu mendapat perhatian khusus dalam interpretasi hasil penelitian ini [13], [15].

2.4. Studi Terdahulu pada Platform Desain

Beberapa studi lokal yang menilai aplikasi desain berbasis web memberikan wawasan penting tentang pengalaman pengguna platform sejenis. Penelitian tentang *usability* Canva pada mahasiswa menunjukkan bahwa platform ini berhasil memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna pemula dengan kemudahan akses dan antarmuka yang intuitif [2]. Studi lain yang menganalisis kepuasan pengguna Canva di Indonesia menggunakan metode *Technology Acceptance Model* menemukan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* menjadi faktor signifikan yang mempengaruhi intensi penggunaan berkelanjutan [1]. Temuan umum dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa platform seperti Canva memudahkan pembuatan materi visual oleh pengguna non profesional, namun masih menghadapi tantangan pada fitur lanjutan dan performa ketika berhadapan dengan file berukuran besar atau desain kompleks [1], [2].

Kajian empiris yang membandingkan tingkat kepuasan dan *usability* antar aplikasi desain juga memberikan bukti kontekstual yang membantu menafsirkan hasil kuantitatif dalam penelitian evaluatif. Studi tentang dampak pelatihan Canva menunjukkan bahwa pengguna pemula dapat mengalami peningkatan keterampilan desain grafis yang signifikan dalam periode waktu relatif singkat, mengindikasikan bahwa kurva pembelajaran platform cukup landai [14]. Temuan ini memperkuat argumen bahwa platform desain dengan antarmuka yang baik dapat memberdayakan pengguna non profesional untuk menciptakan konten visual berkualitas tanpa memerlukan pelatihan desain formal yang ekstensif [1], [2], [14].

2.5. Sintesis dan Kesenjangan Penelitian

Dari kajian literatur yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa penerapan ISO/IEC 25010 pada evaluasi platform desain berbasis web memiliki pijakan metodologis yang kuat dengan banyak preseden penelitian yang berhasil [1], [2], [6], [7]. Standar ini terbukti efektif dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perangkat lunak dari berbagai aspek kualitas yang relevan dengan pengalaman pengguna. Penelitian tentang sistem berbasis *cloud* dan model SaaS memberikan konteks teknis yang penting untuk memahami bagaimana arsitektur teknologi mempengaruhi persepsi pengguna terhadap performa dan keandalan [9], [11], [12]. Kajian tentang desain antarmuka dan *usability* menegaskan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor kritis terutama bagi pengguna pemula yang tidak memiliki latar belakang teknis [13], [14], [15].

Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian yang signifikan. Studi yang secara eksplisit memfokuskan evaluasi pada pengguna pemula dengan menggunakan kerangka ISO/IEC 25010 secara komprehensif masih terbatas dalam literatur Indonesia [1], [2]. Sebagian besar penelitian terdahulu cenderung berfokus pada satu atau dua karakteristik saja tanpa mengintegrasikan evaluasi holistik terhadap *usability*, *functional suitability*, *performance efficiency*, serta *reliability* secara bersamaan. Selain itu, pendekatan yang menggabungkan analisis kuantitatif deskriptif dengan analisis tematik dari respons terbuka untuk memperkaya interpretasi hasil belum banyak diterapkan. Penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan menempatkan fokus pada pengalaman pengguna pemula dan mengintegrasikan hasil kuantitatif dan kualitatif sebagai bentuk triangulasi untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kualitas platform Canva.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan platform Canva berdasarkan standar ISO/IEC 25010. Fokus penelitian diarahkan pada empat karakteristik kualitas perangkat lunak, yaitu *usability*, *functional suitability*, *performance efficiency*, dan juga *reliability*. Pemilihan keempat karakteristik ini didasarkan pada relevansinya terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan platform desain grafis berbasis *cloud*.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini meliputi pengguna platform Canva di Indonesia yang memiliki pengalaman menggunakan aplikasi tersebut untuk keperluan desain. Populasi mencakup berbagai segmen pengguna mulai dari pelajar, mahasiswa, profesional di bidang kreatif, freelancer, content creator, hingga pelaku usaha yang memanfaatkan Canva sebagai alat desain grafis. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria bahwa responden harus pernah menggunakan Canva minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir. Responden dalam penelitian ini berjumlah 56 orang. Data dikumpulkan melalui platform survei online yang disebarluaskan melalui media sosial, grup komunitas desain, dan jaringan pribadi peneliti.

3.3. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang dirancang berdasarkan standar ISO/IEC 25010. Kuesioner terdiri dari tiga bagian utama sebagai berikut.

Bagian pertama berisi dua pertanyaan demografi yang mencakup rentang usia dan jenis pekerjaan responden. Bagian kedua berisi 17 pernyataan tertutup yang mengukur empat karakteristik kualitas. Pernyataan ini dirancang menggunakan skala Likert 5 poin. Tabel berikut menunjukkan skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Skala Likert

Pernyataan	Singkatan	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Bagian ketiga berisi dua pertanyaan terbuka bersifat opsional untuk menangkap wawasan kualitatif dari responden, yaitu masalah terbesar yang pernah dialami saat menggunakan Canva dan saran konkret untuk perbaikan platform.

Distribusi item pernyataan untuk setiap karakteristik adalah sebagai berikut.

- Karakteristik *Usability* diukur melalui 5 item pernyataan (U1 hingga U5).
- Karakteristik *Functional Suitability* diukur melalui 4 item pernyataan (F1 hingga F4).
- Karakteristik *Performance Efficiency* diukur melalui 4 item pernyataan (P1 hingga P4).
- Karakteristik *Reliability* diukur melalui 4 item pernyataan (R1 hingga R4).

3.4. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif yang dilengkapi dengan analisis kualitatif untuk memperkaya interpretasi hasil. Langkah-langkah analisis data dilakukan sebagai berikut.

3.4.1. Analisis Data Kuantitatif

Analisis data kuantitatif dilakukan melalui beberapa tahapan perhitungan statistik deskriptif. Pertama, dilakukan pembersihan data dengan mengeliminasi responden yang tidak lengkap atau tidak memenuhi kriteria inklusi. Data kemudian dikodekan dengan memberikan nilai numerik sesuai dengan skala Likert yang dipilih responden.

Kedua, dilakukan perhitungan *mean* (rata-rata) untuk setiap item pernyataan menggunakan formula sebagai berikut.

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \quad (1)$$

dengan:

\bar{x} = *mean* (rata-rata skor)

x_i = skor responden ke-*i*

n = jumlah responden

Ketiga, dilakukan perhitungan standar deviasi untuk mengukur variabilitas jawaban menggunakan formula sebagai berikut.

$$SD = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n}} \quad (2)$$

dengan:

SD = standar deviasi

\bar{x} = *mean* (rata-rata skor)

x_i = skor responden ke- i

n = jumlah responden

Keempat, dilakukan perhitungan skor rata-rata untuk setiap karakteristik dengan menjumlahkan rata-rata skor semua item dalam karakteristik tersebut dan membaginya dengan jumlah item menggunakan formula sebagai berikut.

$$\overline{x_{karakteristik}} = \frac{\sum_{j=1}^m \bar{x}_j}{m} \quad (3)$$

dengan:

$\overline{x_{karakteristik}}$ = rata-rata skor karakteristik

\bar{x}_j = rata-rata skor item ke- j

m = jumlah item dalam karakteristik

Kelima, interpretasi skor rata-rata dilakukan menggunakan skala kategori disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Interpretasi Skor Rata-Rata Karakteristik

Rentang Skor	Kategori	Interpretasi
1,00 – 2,00	Rendah	Karakteristik tersebut dinilai tidak/belum baik.
2,01 – 3,00	Cukup	Karakteristik tersebut dinilai cukup/masih perlu peningkatan signifikan.
3,01 – 4,00	Baik	Karakteristik tersebut dinilai baik/sudah memadai.
4,01 – 5,00	Sangat Baik	Karakteristik tersebut dinilai sangat baik/sangat memuaskan.

Keenam, dilakukan perhitungan distribusi frekuensi untuk melihat persentase responden pada setiap kategori jawaban menggunakan formula berikut ini.

$$P = \frac{f}{n} \times 100\% \quad (4)$$

dengan:

P = persentase

f = frekuensi (jumlah responden yang memilih kategori tertentu)

n = jumlah total responden

3.4.2. Analisis Data Kualitatif

Analisis data kualitatif dilakukan terhadap jawaban dari dua pertanyaan terbuka menggunakan metode analisis tematik sederhana. Jawaban responden dikategorikan berdasarkan tema atau pola yang muncul untuk mengidentifikasi masalah umum dan saran perbaikan yang paling banyak diajukan. Hasil analisis kualitatif digunakan sebagai bukti pelengkap (triangulasi) yang memperkaya interpretasi terhadap temuan kuantitatif berdasarkan ISO/IEC 25010.

3.4.3. Penyajian Data Demografi

Data demografi responden yang mencakup rentang usia dan jenis pekerjaan dilaporkan secara deskriptif sebagai karakteristik sampel penelitian. Data demografi tidak digunakan dalam analisis inferensial mengingat keterbatasan keberagaman sampel yang didominasi oleh kelompok usia 18 hingga 24 tahun dan pelajar atau mahasiswa. Keterbatasan ini akan dijelaskan pada bagian pembahasan sebagai bagian dari limitasi penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1. Karakteristik Responden

Penelitian ini berhasil mengumpulkan data dari 56 responden yang merupakan pengguna aktif platform Canva. Karakteristik responden disajikan berdasarkan dua variabel demografi yaitu rentang usia dan jenis pekerjaan. Distribusi responden berdasarkan rentang usia menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Canva dalam penelitian ini berasal dari kelompok usia muda. Kelompok usia 18 hingga 24 tahun mendominasi dengan jumlah 44 responden atau 78,6 persen dari total responden. Kelompok usia di bawah 18 tahun berjumlah 9 responden atau 16,1 persen. Kelompok usia 25 hingga 34 tahun berjumlah 3 responden atau 5,4 persen. Tidak ada responden dari kelompok usia 35 tahun ke atas yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

Distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan dominasi kelompok tertentu. Pelajar dan mahasiswa merupakan kelompok terbesar dengan 38 responden atau 66,1 persen dari total responden. Kelompok freelancer berada di posisi kedua dengan 6 responden atau 10,7 persen. Kelompok lainnya yang tidak termasuk dalam kategori yang tersedia berjumlah 7 responden atau 12,5 persen. Content creator dan YouTuber atau Blogger berjumlah 2 responden atau 3,6 persen. Kelompok pekerjaan lain seperti fotografer, pemasaran atau marketing, event organizer, dan pegawai pemerintahan masing-masing berjumlah 1 responden atau 1,8 persen. Tabel berikut menyajikan ringkasan karakteristik responden penelitian.

Tabel 3. Karakteristik Responden Penelitian

Variabel Demografi	Kategori	Jumlah	Persentase
Rentang Usia	Kurang dari 18 tahun	9	16,1%
	18 hingga 24 tahun	44	78,6%
	25 hingga 34 tahun	3	5,4%
	35 tahun ke atas	0	0,0%
Jenis Pekerjaan	Pelajar atau Mahasiswa	37	66,1%
	Freelancer	6	10,7%
	Content Creator	2	3,6%
	Fotografer	1	1,8%
	Pemasaran atau Marketing	1	1,8%
	Event Organizer	1	1,8%
	Pegawai Pemerintahan	1	1,8%
	Lainnya	7	12,5%
Total		56	100%

4.1.2. Analisis Statistik Deskriptif Per Item Pernyataan

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk mengukur persepsi responden terhadap empat karakteristik kualitas platform Canva berdasarkan standar ISO/IEC 25010. Setiap karakteristik diukur melalui beberapa item pernyataan yang dinilai menggunakan skala Likert 5 poin. Hasil perhitungan *mean* dan standar deviasi untuk setiap item pernyataan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4. Statistik Deskriptif Per Item Pernyataan

Kode	Item Pernyataan	Mean	Std Dev
USABILITY			
U1	Memahami fungsi tombol dan menu tanpa panduan	3,89	0,93
U2	Membuat desain sederhana tanpa bantuan	4,13	0,85
U3	Proses <i>editing</i> terasa mudah dan intuitif	3,96	0,93
U4	Menemukan <i>template</i> relevan dengan cepat	3,95	0,94
U5	Fitur <i>undo/redo</i> dan <i>autosave</i> memberikan rasa aman	4,25	0,74

FUNCTIONAL SUITABILITY			
F1	Fitur yang tersedia memadai untuk tugas sehari-hari	3,98	0,94
F2	Fitur bekerja sesuai harapan	3,93	0,83
F3	Pilihan format ekspor memenuhi kebutuhan	4,13	0,94
F4	Pencarian aset menghasilkan hasil yang relevan	3,86	0,84
PERFORMANCE EFFICIENCY			
P1	Halaman dan editor terbuka dengan cepat	3,63	0,93
P2	Proses upload dan drag & drop lancar	3,73	0,96
P3	Proses ekspor tidak memakan waktu lama	3,93	0,97
P4	Pencarian dan <i>preview</i> berjalan responsif	3,80	0,77
RELIABILITY			
R1	Jarang mengalami <i>error</i> atau <i>crash</i>	3,46	0,97
R2	Tidak kehilangan pekerjaan saat koneksi terganggu	3,86	0,92
R3	Hasil ekspor utuh dan tidak <i>corrupt</i>	4,07	0,87
R4	Pesan kesalahan jelas dan informatif	3,80	0,86

Berdasarkan tabel statistik deskriptif per item pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar item pernyataan memiliki nilai mean di atas 3,00 yang mengindikasikan persepsi yang baik dari responden terhadap kualitas platform Canva. Nilai mean tertinggi terdapat pada item U5 tentang fitur *undo/redo* dan *autosave* dengan nilai 4,25 yang menunjukkan bahwa responden sangat menghargai fitur keamanan dalam bekerja. Item F3 tentang pilihan format ekspor dan item U2 tentang kemampuan membuat desain sederhana juga memiliki nilai mean tinggi yaitu 4,13 yang menunjukkan bahwa Canva berhasil memenuhi kebutuhan dasar pengguna.

Nilai mean terendah terdapat pada item R1 tentang frekuensi *error* atau *crash* dengan nilai 3,46 yang mengindikasikan bahwa masih ada ruang perbaikan dalam hal stabilitas aplikasi. Item P1 tentang kecepatan *loading* juga memiliki nilai yang relatif lebih rendah dengan nilai 3,63 yang menunjukkan bahwa performa masih menjadi area yang perlu ditingkatkan.

Nilai standar deviasi untuk semua item berkisar antara 0,77 hingga 0,97 yang menunjukkan tingkat keberagaman jawaban yang relatif rendah. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa responden memiliki persepsi yang cukup konsisten terhadap kualitas platform Canva.

4.1.3. Analisis Statistik Deskriptif Per Karakteristik

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata skor untuk setiap karakteristik, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 5. Rata-rata Skor Per Karakteristik

Karakteristik	Jumlah Item	Mean	Kategori
Usability	5	4,04	Sangat Baik
Functional Suitability	4	3,98	Baik
Performance Efficiency	4	3,77	Baik
Reliability	4	3,80	Baik
Rata-rata Keseluruhan	17	3,90	Baik

Tabel 5 menunjukkan bahwa karakteristik *Usability* memiliki skor tertinggi dengan nilai mean 4,04 yang masuk dalam kategori sangat baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa platform Canva berhasil memberikan pengalaman pengguna yang mudah dan intuitif bagi penggunanya. *Functional Suitability* berada di posisi kedua dengan nilai mean 3,98 yang masuk dalam kategori baik, mengindikasikan bahwa fitur yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Performance Efficiency dan *Reliability* mendapatkan nilai mean yang hampir tidak jauh yaitu 3,77 dan 3,80 yang masuk dalam kategori baik. Meskipun masih dalam kategori positif, kedua karakteristik ini memiliki nilai yang lebih rendah dibandingkan *Usability* dan *Functional Suitability*. Hal tersebut menunjukkan bahwa

meskipun Canva mudah digunakan dan memiliki fitur yang memadai, masih terdapat tantangan dalam hal performa dan keandalan terutama terkait dengan kecepatan *loading*, stabilitas aplikasi, dan pemulihan data.

Rata-rata keseluruhan dari keempat karakteristik adalah 3,90 yang masuk dalam kategori baik. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum platform Canva memiliki kualitas yang baik menurut persepsi responden berdasarkan standar ISO/IEC 25010.

4.1.4. Analisis Distribusi Frekuensi Jawaban

Untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang distribusi jawaban responden pada setiap karakteristik, berikut disajikan tabel distribusi frekuensi jawaban berdasarkan skala Likert yang digunakan.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Karakteristik *Usability*

Item	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total
U1	1,8%	3,6%	26,8%	39,3%	28,6%	100%
U2	0,0%	3,6%	19,6%	37,5%	39,3%	100%
U3	3,6%	0,0%	23,2%	42,9%	30,4%	100%
U4	1,8%	1,8%	30,4%	32,1%	33,9%	100%
U5	0,0%	0,0%	17,9%	39,3%	42,9%	100%

Tabel 6 menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap karakteristik *Usability*. Pada item U5, sebanyak 42,9 persen responden menyatakan sangat setuju dan 39,3 persen menyatakan setuju, yang berarti total 82,2 persen responden memberikan penilaian positif. Item U1 memiliki proporsi jawaban netral yang tinggi yaitu 26,8 persen, mengindikasikan bahwa masih ada sebagian pengguna yang merasa perlu panduan tambahan untuk memahami antarmuka Canva.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Jawaban Karakteristik *Functional Suitability*

Item	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total
F1	1,8%	3,6%	23,8%	37,5%	33,9%	100%
F2	1,8%	0,0%	26,8%	46,4%	25,0%	100%
F3	1,8%	3,6%	16,1%	37,5%	41,1%	100%
F4	0,0%	7,1%	21,4%	50,0%	21,4%	100%

Tabel 7 menunjukkan bahwa karakteristik *Functional Suitability* mendapat penilaian yang baik dari responden. Item F3 tentang pilihan format ekspor mendapat penilaian paling tinggi dengan total 78,6 persen responden memberikan penilaian positif. Item F4 tentang pencarian aset memiliki proporsi jawaban tidak setuju tertinggi yaitu 7,1 persen, menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang merasa hasil pencarian aset belum sepenuhnya relevan.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Jawaban Karakteristik *Performance Efficiency*

Item	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total
P1	3,6%	5,4%	30,4%	46,3%	14,3%	100%
P2	3,6%	1,8%	35,7%	35,7%	23,2%	100%
P3	1,8%	7,1%	17,9%	42,9%	30,4%	100%
P4	0,0%	3,6%	30,4%	48,2%	17,9%	100%

Tabel 8 menunjukkan bahwa *Performance Efficiency* memiliki proporsi jawaban netral yang lebih tinggi dibandingkan karakteristik lainnya. Item P1 tentang kecepatan *loading* memiliki 30,4 persen responden yang menjawab netral dan 8,9 persen yang memberikan penilaian negatif, mengindikasikan bahwa performa *loading* masih menjadi area yang perlu ditingkatkan.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Jawaban Karakteristik *Reliability*

Item	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total
R1	3,6%	10,9%	27,3%	43,6%	14,5%	100%
R2	3,6%	7,3%	29,1%	41,8%	18,2%	100%
R3	0,0%	1,8%	18,2%	50,9%	29,1%	100%
R4	1,8%	5,5%	29,1%	47,3%	16,4%	100%

Tabel 9 menunjukkan bahwa *Reliability* memiliki distribusi jawaban yang cukup beragam. Item R1 tentang frekuensi *error* atau *crash* memiliki proporsi penilaian negatif tertinggi dengan total 14,3 persen. Item R3 tentang keutuhan file hasil ekspor mendapat penilaian paling baik dengan total 73,2 persen penilaian positif.

4.1.5 Analisis Data Kualitatif

Selain data kuantitatif, penelitian ini juga mengumpulkan data kualitatif melalui dua pertanyaan terbuka. Dari 56 responden, dilakukan seleksi jawaban yang menghasilkan 44 responden pada pertanyaan masalah dan 42 responden pada pertanyaan saran. Analisis tematik dilakukan untuk mengidentifikasi pola dan kategori masalah yang sering muncul.

Berdasarkan analisis tematik terhadap jawaban responden, masalah yang dialami pengguna dapat dikategorikan menjadi enam tema utama. Pertama, masalah performa dan kecepatan menjadi keluhan paling banyak disebutkan dengan 11 responden atau 25 persen dari total jawaban. Responden mengeluhkan aplikasi yang sering *lag* atau lambat, terutama saat membuat desain dengan banyak elemen.

Kedua, masalah keterbatasan fitur gratis disebutkan oleh 6 responden atau 13,6 persen. Banyak responden merasa bahwa terlalu banyak *template*, elemen, dan fitur yang dikunci untuk pengguna *premium*. Ketiga, masalah stabilitas dan *error* disebutkan oleh 3 responden atau 6,8 persen, mencakup aplikasi yang sering *crash* atau kehilangan progres desain. Keempat, masalah antarmuka dan fitur editing disebutkan oleh 5 responden atau 11,4 persen, termasuk kesulitan menyelaraskan objek dengan presisi. Kelima, masalah koneksi internet dan mode *offline* disebutkan oleh 5 responden atau 11,4 persen. Keenam, sebanyak 14 responden atau 31,8 persen menyatakan tidak ada masalah.

Tabel 10. Kategorisasi Masalah yang Dialami Pengguna

Kategori Masalah	Jumlah Responden	Persentase	Contoh Keluhan
Performa dan Kecepatan	11	25,0%	<i>Lag</i> , kadang lambat
Keterbatasan Fitur Gratis	6	13,6%	Banyak <i>template premium</i> , fitur berbayar
Stabilitas dan Error	3	6,8%	<i>Crash</i> , <i>error</i> saat menyimpan, kehilangan data
Antarmuka dan Editing	5	11,4%	Sulit <i>align</i> objek, <i>layer</i> ribet, gambar bergeser
Koneksi dan Offline	5	11,4%	Tidak bisa <i>offline</i> , perlu koneksi kuat
Tidak Ada Masalah	14	31,8%	Pengalaman baik, tidak ada keluhan
Total	44	100%	

Berdasarkan analisis terhadap saran yang diberikan responden, rekomendasi perbaikan dapat dikategorikan menjadi lima tema utama. Pertama, saran terkait fitur gratis disebutkan oleh 11 responden atau 26,2 persen, mengusulkan agar Canva mengurangi jumlah fitur dan *template* yang berbayar.

Kedua, saran terkait peningkatan performa disebutkan oleh 5 responden atau 11,9 persen, mengusulkan agar Canva meningkatkan stabilitas sistem dan mengurangi *lag*. Ketiga, saran terkait fitur baru dan perbaikan antarmuka disebutkan oleh 13 responden atau 31 persen, termasuk penambahan fitur *history* perubahan dan mode *offline*. Keempat, saran terkait penambahan konten disebutkan oleh 4 responden atau 9,5 persen, mengusulkan penambahan *template* yang lebih beragam. Kelima, sebanyak 9 responden atau 21,4 persen menyatakan tidak ada saran atau merasa Canva sudah baik.

Tabel 11. Kategorisasi Saran Perbaikan dari Pengguna

Kategori Saran	Jumlah Responden	Persentase	Contoh Saran
Fitur Gratis	11	26,2%	Kurangi aset <i>premium</i> , perbanyak gratis
Peningkatan Performa	5	11,9%	Tingkatkan stabilitas, kurangi <i>lag</i>
Fitur Baru dan Antarmuka	13	31,0%	<i>History</i> perubahan, mode <i>offline</i>
Penambahan Konten	4	9,5%	Tambah <i>template</i> , variasi desain lebih banyak
Tidak Ada Saran	9	21,4%	Sudah baik, tidak ada saran

Evaluasi Penggunaan Platform Canva Pada Pengguna Pemula Berdasarkan ISO/IEC 25010: Studi Deskriptif Kuantitatif (Achmad Rezy Aprian Nafi)

Total	42	100%
--------------	-----------	-------------

4.2 Pembahasan

4.2.1. Interpretasi Hasil Berdasarkan ISO/IEC 25010

Hasil penelitian menunjukkan bahwa platform Canva memiliki kualitas yang baik dengan skor rata-rata keseluruhan 3,90 dari skala 5,00. Dari keempat karakteristik yang dievaluasi, satu karakteristik yaitu *Usability* masuk dalam kategori sangat baik, sedangkan tiga karakteristik lainnya yaitu *Functional Suitability*, *Performance Efficiency* serta *Reliability* masuk dalam kategori baik.

Karakteristik *Usability* memperoleh skor rata-rata tertinggi yaitu 4,04 yang masuk dalam kategori sangat baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa platform Canva berhasil memberikan pengalaman pengguna yang mudah dan intuitif, terutama bagi pengguna pemula dan non-desainer. Item U5 tentang fitur *undo* atau *redo* dan *autosave* memperoleh skor tertinggi yaitu 4,25, menunjukkan bahwa responden sangat menghargai fitur keamanan dalam bekerja.

Item U2 tentang kemampuan membuat desain sederhana tanpa bantuan juga memperoleh skor tinggi yaitu 4,13. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan Canva yang menyediakan *template* siap pakai dan alat editing yang sederhana berhasil memberdayakan pengguna untuk menciptakan desain profesional tanpa memerlukan pelatihan khusus. Item U1 tentang memahami fungsi tombol dan menu memperoleh skor paling rendah dalam kategori *Usability* yaitu 3,89. Proporsi jawaban netral yang cukup tinggi pada item ini (26,8 persen) mengindikasikan bahwa meskipun antarmuka Canva secara umum intuitif, masih ada pengguna yang memerlukan waktu untuk beradaptasi atau memerlukan panduan tambahan terutama untuk fitur yang lebih lanjut.

Karakteristik *Functional Suitability* memperoleh skor rata-rata 3,98 yang masuk dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa fitur-fitur yang disediakan oleh Canva sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna untuk melakukan tugas desain sehari-hari. Item F3 tentang pilihan format ekspor memperoleh skor tertinggi yaitu 4,13. Canva menyediakan berbagai opsi format ekspor seperti PNG, JPG, PDF, MP4 untuk video, dan GIF untuk animasi. Keberagaman format ini memenuhi kebutuhan pengguna untuk berbagai keperluan seperti posting media sosial, mencetak poster, atau membuat presentasi.

Item F4 tentang relevansi hasil pencarian aset memperoleh skor paling rendah yaitu 3,86 dengan 7,1 persen responden menyatakan tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada ruang perbaikan dalam algoritma pencarian Canva. Data kualitatif menunjukkan bahwa beberapa responden mengeluhkan hasil pencarian yang kadang tidak sesuai dengan kata kunci atau terlalu banyak menampilkan aset *premium*. Dari data kualitatif, ditemukan bahwa keluhan utama terkait *Functional Suitability* adalah keterbatasan fitur gratis (13,6 persen responden). Banyak responden menyebutkan bahwa fitur dan *template* yang mereka inginkan sering dikunci untuk pengguna *premium*. Hal ini dapat mengurangi kepuasan pengguna gratis meskipun secara teknis fitur dasar yang tersedia sudah memadai.

Karakteristik *Performance Efficiency* memperoleh skor rata-rata 3,77 yang masuk dalam kategori baik dan merupakan skor terendah di antara keempat karakteristik. Hasil ini mengindikasikan bahwa performa platform Canva masih menjadi area yang memerlukan perhatian khusus untuk perbaikan sehingga memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal. Item P1 tentang kecepatan *loading* halaman dan editor memperoleh skor paling rendah yaitu 3,63 dengan proporsi jawaban netral dan negatif yang cukup tinggi. Dari data kualitatif, masalah performa dan kecepatan menjadi keluhan paling banyak disebutkan dengan 25 persen responden mengeluhkan aplikasi yang sering *lag* atau lambat, terutama saat membuat desain dengan banyak elemen.

Masalah ini kemungkinan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas koneksi internet pengguna, spesifikasi perangkat yang digunakan, dan kompleksitas desain yang dibuat. Karakteristik responden yang didominasi oleh pelajar dan mahasiswa menunjukkan bahwa kemungkinan besar sebagian pengguna menggunakan perangkat dengan spesifikasi yang beragam, termasuk *smartphone* atau *laptop* dengan spesifikasi menengah ke bawah. Item P3 tentang waktu ekspor memperoleh skor tertinggi yaitu 3,93, menunjukkan bahwa Canva cukup efisien dalam memproses dan menghasilkan file ekspor dalam waktu yang wajar. Sebagian besar pengguna merasa bahwa waktu tunggu untuk mengunduh desain yang telah selesai tidak terlalu lama.

Karakteristik *Reliability* memperoleh skor rata-rata 3,80 yang masuk dalam kategori baik. Hasil ini mengindikasikan bahwa keandalan platform Canva masih menjadi area yang perlu ditingkatkan. Item R1 tentang frekuensi *error* atau *crash* memperoleh skor paling rendah yaitu 3,46 dengan proporsi penilaian negatif tertinggi (16,1 persen). Dari data kualitatif, 6,8 persen responden menyebutkan masalah stabilitas dan *error* sebagai keluhan utama, termasuk aplikasi *crash* atau kehilangan progres desain.

Item R2 tentang pemulihan data saat koneksi terganggu memperoleh skor 3,86 dengan proporsi jawaban netral yang termasuk tinggi (28,6 persen). Meskipun Canva memiliki fitur *autosave*, beberapa responden masih melaporkan pengalaman kehilangan progres desain akibat kegagalan sinkronisasi saat koneksi internet tidak stabil. Item R3 tentang keutuhan file hasil ekspor memperoleh skor tertinggi yaitu 4,07 dengan 73,2 persen penilaian positif. Hal ini menunjukkan bahwa Canva cukup andal dalam menghasilkan file ekspor yang tidak *corrupt* dan dapat dibuka serta digunakan dengan baik oleh pengguna.

4.2.2. Triangulasi Data Kuantitatif dan Kualitatif

Hasil analisis kualitatif memperkuat temuan dari data kuantitatif dan memberikan konteks yang lebih mendalam tentang pengalaman pengguna. Keluhan terbanyak dari data kualitatif tentang performa dan kecepatan (25 persen) konsisten dengan skor yang relatif lebih rendah pada karakteristik *Performance Efficiency* (3,77). Hal ini menunjukkan bahwa masalah performa bukan hanya terdeteksi secara statistik tetapi juga dirasakan langsung dan diingat oleh pengguna sebagai masalah yang signifikan.

Keluhan tentang keterbatasan fitur gratis (13,6 persen) memberikan konteks penting terhadap skor *Functional Suitability* yang meskipun baik (3,98) tetap memiliki ruang perbaikan. Data ini menunjukkan bahwa kepuasan terhadap fungsionalitas platform dipengaruhi tidak hanya oleh kualitas fitur yang ada tetapi juga oleh aksesibilitas fitur tersebut bagi pengguna gratis.

Masalah stabilitas dan *error* (6,8 persen) dari data kualitatif mendukung temuan bahwa skor karakteristik *Reliability* (3,80) masih memiliki area yang perlu peningkatan. Keluhan spesifik tentang aplikasi yang *crash* dan kehilangan data memberikan wawasan tentang jenis masalah keandalan yang paling mengganggu pengguna.

Saran perbaikan dari responden juga memberikan arah konkret untuk pengembangan platform. Saran tentang peningkatan performa (11,9 persen), penambahan fitur baru seperti *history* perubahan dan mode *offline* (31 persen), serta perbaikan pada kebijakan fitur gratis (26,2 persen) dapat menjadi prioritas pengembangan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

4.2.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan dalam interpretasi hasil. Pertama, karakteristik sampel yang didominasi oleh kelompok usia 18 hingga 24 tahun (78,6 persen) dan pelajar atau mahasiswa (66,1 persen) membatasi generalisasi hasil penelitian terhadap populasi pengguna Canva yang lebih luas. Hasil penelitian ini lebih merepresentasikan perspektif pengguna muda dengan konteks penggunaan akademis atau personal dibandingkan pengguna profesional atau korporat.

Kedua, metode *purposive sampling* yang digunakan dapat menimbulkan *selection bias* karena responden yang bersedia mengisi kuesioner mungkin memiliki karakteristik tertentu seperti memiliki opini yang lebih kuat tentang platform. Ketiga, pengumpulan data melalui survei daring membatasi partisipasi hanya pada pengguna yang memiliki akses internet yang baik dan perangkat yang memadai.

Keempat, penelitian ini hanya mengukur persepsi subjektif pengguna terhadap kualitas platform tanpa melakukan pengujian objektif terhadap performa atau keandalan sistem. Kelima, ukuran sampel yang relatif kecil (56 responden) membatasi kemampuan untuk melakukan analisis statistik yang lebih kompleks seperti analisis berdasarkan subkelompok demografi. Disarankan penelitian lanjutan dengan sampel yang lebih besar dan heterogen.

Meskipun demikian, penelitian ini tetap memberikan wawasan berharga tentang pengalaman pengguna Canva terutama dari segmen pelajar dan mahasiswa yang merupakan pengguna aktif platform. Data kualitatif yang dikumpulkan juga memberikan informasi mendalam tentang masalah spesifik dan saran perbaikan yang dapat menjadi masukan untuk pengembangan platform.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Penelitian ini berhasil mengevaluasi kualitas platform Canva menggunakan standar ISO/IEC 25010 dengan melibatkan 56 responden pengguna aktif. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Canva memiliki kualitas yang baik dengan skor rata-rata keseluruhan 3,90 dari skala 5,00. Dari keempat karakteristik yang diukur, *Usability* memperoleh kategori sangat baik dengan skor 4,04, sementara *Functional Suitability*, *Performance Efficiency*, dan *Reliability* berada di kategori baik dengan memperoleh skor masing-masing yaitu 3,98, 3,77, dan 3,80. Kekuatan utama Canva terletak pada kemudahan penggunaan yang intuitif, terutama fitur *autosave* dan *undo* atau *redo* yang sangat dihargai pengguna dengan skor 4,25. Platform ini juga berhasil memenuhi kebutuhan fungsional pengguna melalui pilihan format ekspor yang beragam dan fitur-fitur dasar yang bekerja sesuai ekspektasi.

Meski begitu, penelitian ini mengidentifikasi dua area yang memerlukan perhatian serius. Masalah performa menjadi keluhan terbesar dengan 25 persen responden mengeluhkan aplikasi yang sering *lag*, terutama saat bekerja dengan desain kompleks. Keterbatasan fitur gratis juga menjadi isu signifikan yang disebutkan oleh 13,6 persen responden, di mana banyak *template* dan elemen berkualitas dikunci untuk pengguna *premium*. Aspek keandalan juga perlu ditingkatkan mengingat 6,8 persen responden melaporkan pengalaman aplikasi *crash* atau kehilangan progres desain akibat masalah sinkronisasi. Data kualitatif memperkuat temuan kuantitatif ini, memberikan konteks nyata tentang pengalaman pengguna yang perlu menjadi fokus perbaikan.

Berdasarkan temuan tersebut, pengembang Canva perlu memprioritaskan optimasi performa melalui kompresi aset yang lebih efisien, implementasi *lazy loading*, dan perbaikan mekanisme *caching*. Investasi dalam infrastruktur *server* dan *Content Delivery Network* yang lebih baik akan sangat membantu mengurangi keluhan tentang kecepatan *loading*. Untuk meningkatkan keandalan, sistem *autosave* perlu diperkuat agar lebih tangguh terhadap gangguan koneksi, bahkan dapat mempertimbangkan opsi *local draft* untuk mode *offline*. Terkait isu fitur gratis, pengembang dapat mencari keseimbangan antara model bisnis *freemium* dengan kepuasan pengguna, misalnya melalui program khusus untuk pelajar dan mahasiswa yang merupakan segmen pengguna aktif. Penambahan fitur baru seperti *layer grouping*, panel *history* perubahan, dan peningkatan algoritma pencarian aset juga dapat menjadi diferensiasi kompetitif yang memperkuat posisi Canva di pasar.

Bagi pengguna, memahami keterbatasan versi gratis dan memaksimalkan fitur yang tersedia melalui praktik terbaik seperti optimasi ukuran gambar sebelum *upload* akan meningkatkan pengalaman penggunaan. Pengguna juga didorong untuk aktif memberikan umpan balik kepada pengembang agar perbaikan platform sesuai dengan kebutuhan nyata. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas cakupan sampel agar mencakup berbagai kelompok usia dan profesi yang lebih beragam, sehingga hasil dapat digeneralisasi lebih luas. Penelitian komparatif dengan platform desain lain seperti Adobe Express atau Figma akan memberikan perspektif yang lebih komprehensif. Eksplorasi karakteristik kualitas lain dari ISO/IEC 25010 seperti *Security* dan *Compatibility*, serta penggunaan metode *usability testing* yang lebih mendalam dengan pengamatan langsung atau *eye tracking*, dapat menghasilkan wawasan yang lebih detail tentang interaksi pengguna dengan platform.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada karakteristik sampel yang didominasi kelompok usia 18 hingga 24 tahun dan pelajar atau mahasiswa, sehingga hasil lebih merepresentasikan perspektif pengguna muda dengan konteks akademis dibanding profesional korporat. Meski demikian, temuan ini tetap memberikan wawasan berharga mengingat segmen pelajar dan mahasiswa adalah pengguna aktif Canva. Secara keseluruhan, platform Canva telah menunjukkan fondasi kualitas yang solid dengan kemudahan penggunaan dan kesesuaian fungsional yang sangat baik. Dengan fokus perbaikan pada performa dan keandalan serta responsif terhadap feedback pengguna, Canva memiliki potensi besar untuk terus berkembang dan mempertahankan posisinya sebagai platform desain grafis yang mudah diakses dan ramah pengguna bagi semua kalangan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. R. Aulia, D. D. Candra, and L. Wardani, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CANVA DI INDONESIA MENGGUNAKAN METODE TAM," *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 1, pp. 128–140, Jul. 2023, doi: 10.46576/djtechno.v4i1.3313.
- [2] R. Hidayat *et al.*, "Evaluating the Usability of Canva Among University Students in Pekanbaru Using the WEBUSE Method," *Journal of Applied Informatics and Computing*, vol. 9, no. 5, pp. 2687–2694, Oct. 2025, doi: 10.30871/jaic.v9i5.10351.

- [3] A. M. Safira, A. A. Laksmi, M. Az-Zahra, and S. A. R. Siregar, "Graphic Designers' Perception on the Used of Canva Application in the Creative Industry and Commercial World," in *International Joint Conference on Arts and Humanities 2024 (IJCAH 2024)*, Atlantis Press, 2025, pp. 1760–1775. doi: 10.2991/978-2-38476-317-7_166.
- [4] F. H. Wattiheluw, S. Rochimah, and C. Fatichah, "KLASIFIKASI KUALITAS PERANGKAT LUNAK BERDASARKAN ISO/IEC 25010 MENGGUNAKAN AHP DAN FUZZY MAMDANI UNTUK SITUS WEB E-COMMERCE," *JUTI: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, vol. 17, no. 1, pp. 73–83, Mar. 2019, doi: 10.12962/j24068535.v17i1.a820.
- [5] E. Susanti and T. E. Tarigan, "Penilaian Kualitas Sistem Informasi Menggunakan ISO/IEC 25010 Dengan Metode Profile Matching," *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 12, no. 1, pp. 305–317, Apr. 2023, doi: 10.35889/jutisi.v12i1.1189.
- [6] M. D. Mulyawan, I. N. S. Kumara, I. B. A. Swamardika, and K. O. Saputra, "Kualitas Sistem Informasi Berdasarkan ISO/IEC 25010: Literature Review," *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, vol. 20, no. 1, p. 15, Mar. 2021, doi: 10.24843/mite.2021.v20i01.p02.
- [7] Mustari S. Lamada, Alimuddin Sa'ban Miru, and Riski Amalia, "Pengujian Aplikasi Sistem Monitoring Perkuliahan Menggunakan Standar ISO 25010," *Jurnal MediaTIK*, vol. 3, no. 3, pp. 1–7, Feb. 2024, doi: 10.59562/mediatik.v3i3.1559.
- [8] A. Surachman, "Optimasi Pengalaman Pengguna: Evaluasi ISO/IEC 25010 pada Penjualan Online," *STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi)*, vol. 8, no. 3, p. 286, Apr. 2024, doi: 10.30998/string.v8i3.19324.
- [9] Maji Sapdiaz, T. E. Panggabean, and I. J. Tarigan, "Building E-Learning Application Using Cloud Computing with Software As A Service (SAAS) Model: Studi Kasus STMIK Methodist Binjai," *Antivirus : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, vol. 17, no. 1, pp. 123–134, Oct. 2023, doi: 10.35457/antivirus.v17i1.3172.
- [10] M. Panjaitan, A. Agustin, H. Herwin, and M. K. Anam, "APLIKASI ABSENSI KERJA LEMBUR KARYAWAN BERBASIS CLOUD COMPUTING SEBAGAI SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS)," *Rabit : Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab*, vol. 8, no. 1, pp. 1–9, Jan. 2023, doi: 10.36341/rabit.v8i1.2964.
- [11] Ichsani Nurul Islam *et al.*, "Analisis AWS, Microsoft Azure, dan GCP terhadap Latency, Throughput, IAM, dan Firewall," *IKOMTI : Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi*, vol. 6, no. 2, pp. 93–97, Jun. 2025.
- [12] N. Ramsari and A. Ginanjar, "Implementasi Infrastruktur Server Berbasis Cloud Computing Untuk Web Service Berbasis Teknologi Google Cloud Platform," in *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Kedirgantaraan : Peran Generasi Z dalam Dunia Kedirgantaraan*, SENATIK, 2022, pp. 169–182. doi: 10.28989/senatik.v7i1.472.
- [13] M. Fakhri Sholahuddin and Tata Sutabri, "Analisis Efektifitas UI/UX Design Software Pengolah Gambar Menggunakan Metode Design Thingking terhadap Kenyamanan Pengguna dalam Industry Animasi," *Router : Jurnal Teknik Informatika dan Terapan*, vol. 2, no. 4, pp. 66–72, Nov. 2024, doi: 10.62951/router.v2i4.275.
- [14] S. A. Azzahra, H. Tjiwidjaja, S. Suharmanto, F. Febri, and S. Suhermanto, "Analisis Dampak Pelatihan Canva Terhadap Peningkatan Keterampilan Desain Grafis Peserta," *Digital Transformation Technology*, vol. 4, no. 2, pp. 1192–1197, Jan. 2025, doi: 10.47709/digitech.v4i2.5364.
- [15] A. Damayanti, S. Hadi Wijoyo, and A. N. Rusydi, "Evaluasi Usability dan Perbaikan Desain Antarmuka Pengguna Aplikasi Mobile Library Perpustakaan Kota Malang menggunakan Metode Usability Testing," *J-PTIHK*, vol. 4, no. 9, pp. 3185–3192, Sep. 2020, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>