

## Analisis Kualitas Media Canva Sebagai Platform Desain Online Dengan Metode Webqual 4.0 (Studi Literatur Dari Penelitian Terdahulu)

Saprudin<sup>1\*</sup>, Achmad Julian<sup>2</sup>; Ageng Kunchoro Hutomo<sup>3</sup>; Mochamad Sholeh<sup>4</sup>; Muhammad Husain Miftahul Ulum<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Indonesia

Email: <sup>1\*</sup>[dosen00845@gmail.com](mailto:dosen00845@gmail.com), <sup>2</sup>[achmadjulian80@gmail.com](mailto:achmadjulian80@gmail.com); <sup>3</sup>[ageng\\_hutomo@gmail.com](mailto:ageng_hutomo@gmail.com);  
<sup>4</sup>[mochsholeh2004@gmail.com](mailto:mochsholeh2004@gmail.com); <sup>5</sup>[husainmuhammad776@gmail.com](mailto:husainmuhammad776@gmail.com)

(\* : coresponding author)

**Abstrak** - Tujuan penelitian; untuk menganalisis Kualitas Media Canva sebagai Platform Desain Online dengan metode WebQual 4.0 yang mencakup 3 (tiga) dimensi; *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Metode penelitian; kualitatif bersifat deskriptif dengan pendekatan studi literatur. Sumber data menggunakan data sekunder yang didapatkan dari penelitian terdahulu, laporan, artikel ilmiah, jurnal, dan sumber lain yang telah dipublikasikan sebelumnya. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif dan penerapan metode WebQual 4.0. Hasil penelitian; menjelaskan bahwa; (1) Aspek *Usability* (Kemudahan Penggunaan) menjadi salah satu keunggulan utama Canva, terdapat keterbatasan dalam penggunaan Canva, diantaranya: a. Aksesibilitas yang bergantung pada koneksi internet, b. Fitur lebih lengkap hanya tersedia di versi berbayar (Canva Pro), c. Membutuhkan koneksi internet yang stabil untuk performa optimal, d. Tidak adanya fitur untuk menyisipkan tabel. (2) Kualitas Informasi pada platform Canva, dapat disimpulkan bahwa materi pembelajaran dan tutorial yang disediakan sangat relevan dengan kebutuhan pengguna, terdapat kekurangan yang perlu diperhatikan, diantaranya: a. Potensi pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) terkait penggunaan template yang tidak mencantumkan pemilik asli karya, b. Kurangnya edukasi bagi pengguna, terutama pemula, terkait aspek hukum hak cipta dan peraturan yang berlaku. (3) Kualitas Interaksi Layanan pada platform Canva menunjukkan bahwa layanan dukungan yang disediakan telah memenuhi kebutuhan penggunaannya dengan baik, namun terdapat beberapa kekurangan dalam kualitas interaksi layanan, terutama bagi pengguna yang masih berada di jenjang Sekolah Dasar hingga Sekolah Menengah Atas. Kekurangan tersebut yaitu, kurangnya fitur *chatbot* ramah anak yang menggunakan bahasa lebih sederhana dan edukatif.

**Kata Kunci:** Kualitas Media Canva, WebQual 4.0, Platform Desain Online

**Abstract** - Research objectives; to analyze the Quality of Canva Media as an Online Design Platform with the WebQual 4.0 method which includes 3 (three) dimensions; *usability*, *information quality*, *service interaction quality*. Research method; qualitative descriptive with a literature study approach. Data sources use secondary data obtained from previous research, reports, scientific articles, journals, and other sources that have been previously published. Data analysis techniques use qualitative analysis and the application of the WebQual 4.0 method. Research results; explain that; (1) The Usability Aspect (Ease of Use) is one of Canva's main advantages, there are limitations in using Canva, including: a. Accessibility that depends on an internet connection, b. More complete features are only available in the paid version (Canva Pro), c. Requires a stable internet connection for optimal performance, d. There is no feature to insert tables. (2) Information Quality on the Canva platform, it can be concluded that the learning materials and tutorials provided are very relevant to user needs, there are shortcomings that need to be considered, including: a. Potential violation of Intellectual Property Rights (IPR) related to the use of templates that do not include the original owner of the work, b. Lack of education for users, especially beginners, regarding aspects of copyright law and applicable regulations. (3) The quality of service interactions on the Canva platform shows that the support services provided have met the needs of its users well, but there are several shortcomings in the quality of service interactions, especially for users who are still at the Elementary School to High School level. These shortcomings include the lack of child-friendly chatbot features that use simpler and more educational language.

**Keywords:** Canva Media Quality, WebQual 4.0, Online Design Platform

### 1. PENDAHULUAN

Tren digitalisasi telah mendorong desain grafis menjadi elemen penting di berbagai sektor, seperti bisnis, pendidikan, dan pemasaran. Dalam dunia bisnis, desain grafis digunakan untuk membangun identitas merek, meningkatkan daya tarik produk, dan menciptakan komunikasi visual



yang efektif melalui platform digital seperti media sosial dan situs web. Desain grafis yang menarik dapat meningkatkan pengalaman pengguna, memperkuat pesan pemasaran, dan memengaruhi keputusan konsumen secara signifikan. (Pearson BTEC, 2024)

Di sektor pendidikan, desain grafis memainkan peran penting dalam menciptakan materi pembelajaran yang lebih interaktif dan menarik. Dengan visualisasi yang baik, informasi menjadi lebih mudah dipahami dan diingat oleh siswa. Selain itu, desain grafis membantu mendukung literasi visual, yaitu kemampuan memahami dan menafsirkan informasi berbasis visual, yang sangat relevan dalam era digital. (Rizky, 2024)

Dalam pemasaran, keberadaan media sosial dan platform digital lainnya membuat desain grafis menjadi alat utama untuk menarik perhatian audiens dan membangun keterlibatan pelanggan. Desain yang responsif dan estetis tidak hanya meningkatkan daya tarik visual tetapi juga membantu menyampaikan pesan secara efektif. Perkembangan teknologi seperti kecerdasan buatan (AI) dan *augmented reality* (AR) semakin memperluas kemampuan desain grafis dalam menciptakan pengalaman interaktif yang lebih mendalam. (Syakirrah, 2024)

Kemudahan akses ke platform desain online seperti Canva, Google Sites, dan WordPress telah mempermudah pengguna tanpa keahlian teknis mendalam untuk menciptakan desain yang menarik dan profesional. Platform seperti Canva dirancang dengan antarmuka intuitif, dilengkapi fitur *drag-and-drop*, serta ribuan template yang dirancang oleh profesional. Hal ini memungkinkan pengguna dari berbagai kalangan tanpa memiliki latar belakang desain khusus. (Anindya, 2023)

Google Sites dan WordPress juga menawarkan pengalaman serupa dalam pembuatan website tanpa coding. Google Sites, misalnya, memungkinkan pengguna dengan cepat membuat situs web responsif melalui fitur *drag-and-drop* yang sederhana, cocok untuk kebutuhan portofolio atau *landing page*. Sementara itu, WordPress menyediakan berbagai tema yang dapat disesuaikan tanpa perlu menyentuh kode, meskipun tersedia opsi untuk penyesuaian lebih mendalam bagi yang memiliki keahlian teknis. Kedua platform ini mempercepat proses pembuatan dan pengelolaan desain digital, sehingga memudahkan pengguna untuk berfokus pada konten tanpa terbebani oleh aspek teknis (Anindya, 2023). Fitur kolaborasi yang ditawarkan oleh platform seperti Canva juga mendukung kerja tim secara efisien, memungkinkan berbagi desain dan umpan balik secara real-time. Semua ini menjadikan platform desain online sebagai solusi praktis bagi individu maupun bisnis yang ingin menghasilkan konten visual berkualitas tanpa memerlukan investasi besar atau pelatihan mendalam.

Canva didirikan pada tahun 2012 di Sydney, Australia, oleh Melanie Perkins, Cliff Obrecht, dan Cameron Adams. Awalnya, Melanie Perkins mengembangkan ide platform ini ketika ia menjadi pengajar desain grafis di universitas dan menyadari bahwa banyak siswa merasa kesulitan menggunakan perangkat lunak desain yang rumit. Ide ini berkembang menjadi Canva, sebuah platform yang memungkinkan siapa saja untuk membuat desain grafis tanpa memerlukan keahlian teknis mendalam. (Widayanti, et al., 2021)

Sejak diluncurkan, Canva berkembang pesat dan menarik perhatian berbagai investor. Pada tahun 2018, platform ini mengakuisisi Pixabay dan Pexels untuk menyediakan akses ke koleksi besar foto gratis yang dapat digunakan pengguna. Canva juga terus memperluas layanannya dengan menambahkan fitur seperti animasi, kolaborasi tim, dan produk untuk pendidikan, yaitu *Canva for Education*, yang dirilis pada tahun 2019 untuk mendukung kolaborasi guru dan siswa. Selain itu, Canva telah berhasil mencapai valuasi yang sangat tinggi, yaitu lebih dari \$USD 40 Miliar pada tahun 2021, menjadikannya salah satu startup teknologi terkemuka di dunia. (Widayanti, et al., 2021)

Canva memainkan peran penting dalam mendukung kreativitas pengguna, baik amatir maupun profesional, dengan menyediakan platform yang mudah diakses dan ramah pengguna. Bagi para amatir, Canva memungkinkan mereka untuk membuat desain visual yang menarik meskipun tidak memiliki keahlian teknis mendalam. Fitur *drag-and-drop*, template siap pakai, dan koleksi elemen desain yang luas membuat proses pembuatan desain menjadi intuitif dan menyenangkan. Ini memungkinkan siapa saja, termasuk pemula, untuk menghasilkan konten berkualitas tinggi dalam waktu singkat, mulai dari materi pemasaran hingga presentasi dan media sosial.

Di sisi lain, bagi para profesional, Canva menyediakan alat yang lebih mendalam dan fleksibilitas untuk menciptakan desain yang lebih kompleks dan disesuaikan. Fitur lanjutan, seperti kolaborasi tim, integrasi dengan alat desain lain, dan opsi pengeditan tingkat lanjut, memungkinkan desainer berpengalaman untuk mengerjakan proyek mereka dengan efisien dan profesional. Canva juga mendukung berbagai format ekspor dan media, memudahkan pengguna untuk mempublikasikan atau mencetak hasil desain dengan kualitas tinggi.

Kualitas media digital memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman pengguna dan kepuasan pelanggan, terutama dalam bidang layanan digital. Media digital yang kaya dan interaktif dapat meningkatkan pengalaman pengguna dengan menyampaikan informasi yang lebih jelas dan menarik. Penggunaan saluran komunikasi yang kaya media, seperti video atau gambar berkualitas tinggi, memberikan kesan sosial yang lebih kuat dan memungkinkan pengguna merasa lebih terhubung dengan layanan atau produk yang ditawarkan. Sebagai contoh, penelitian menunjukkan bahwa media dengan kualitas tinggi, yang mudah diakses dan dipahami, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam interaksi digital, dengan meningkatkan kenyamanan dan rasa puas terhadap pengalaman tersebut (Gimpel, et al., 2016). Di sisi lain, kualitas desain yang buruk atau media yang tidak dapat diakses dengan baik bisa mengganggu pengalaman pengguna, memicu ketidakpuasan, dan bahkan mengurangi loyalitas pelanggan dalam penggunaan media.

Dalam penjelasan menurut Wardhana (2024), dalam bukunya yang berjudul “*Service Quality and E-Service Quality in the Digital Edge*”, menjelaskan; Dalam model WebQual 4.0 yang merupakan evaluasi kualitas website yang berfokus pada tiga dimensi utama, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Dimensi *Usability* menilai kemudahan penggunaan suatu website, termasuk kemudahan navigasi, desain antarmuka yang intuitif, dan kecepatan waktu muat halaman. Website dengan *usability* yang baik memungkinkan pengguna menemukan informasi dengan cepat dan tanpa hambatan, sehingga meningkatkan kenyamanan dalam mengakses layanan digital. Selanjutnya, *Information Quality* mengukur seberapa akurat, relevan, dan bermanfaat informasi yang disediakan oleh website. Informasi berkualitas tinggi harus jelas, up-to-date, dan disajikan dengan cara yang mudah dipahami pengguna, sehingga memenuhi kebutuhan mereka secara efektif. Dimensi terakhir, *Service Interaction Quality*, menilai interaksi layanan yang dirasakan pengguna selama menggunakan website. Hal ini mencakup kualitas dukungan pelanggan, kecepatan respons layanan, serta kemudahan dalam melakukan transaksi atau menyelesaikan permasalahan. Interaksi yang lancar dan berkualitas akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang disediakan. Dengan ketiga dimensi tersebut, WebQual 4.0 menjadi alat yang komprehensif untuk mengevaluasi dan meningkatkan performa serta kualitas website dalam memenuhi ekspektasi pengguna.

Kajian terhadap platform lain dengan metode WebQual 4.0 telah banyak dilakukan untuk mengevaluasi kualitas berbagai situs web dan platform digital. Metode ini, yang berfokus pada *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (interaksi layanan), memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk memahami pengalaman pengguna. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi-dimensi ini memiliki relevansi signifikan dalam mengukur kinerja platform digital dan mempengaruhi kepuasan pengguna. Dengan demikian, penerapan metode WebQual 4.0 dalam mengevaluasi platform desain seperti Canva.

Sebagai contoh, dalam penelitian yang dilakukan oleh Yang, et al., (2024), studi terhadap platform *e-learning* menggunakan WebQual 4.0 menunjukkan bahwa *usability* yang baik membantu pengguna dengan cepat memahami fitur dan navigasi, sementara kualitas informasi yang relevan dan akurat meningkatkan efektivitas pembelajaran daring. Selain itu, interaksi layanan yang responsif memberikan kepuasan tambahan bagi pengguna dalam mendapatkan bantuan dan dukungan saat dibutuhkan. Hasil penelitian ini memperkuat relevansi metode WebQual 4.0 untuk menganalisis berbagai platform lain seperti *e-commerce*, portal berita, maupun aplikasi desain online seperti Canva.

Penerapan WebQual 4.0 pada platform Canva menjadi relevan karena platform desain online memerlukan penilaian yang holistik dari segi kemudahan akses, kualitas informasi yang disediakan, dan interaksi layanan yang mendukung kebutuhan pengguna. Penelitian sebelumnya yang mengkaji



platform digital lain dengan metode serupa menunjukkan bahwa dimensi *usability* sangat penting bagi pengguna awam, sedangkan profesional lebih memperhatikan kualitas fitur dan interaksi layanan. Oleh karena itu, hasil kajian ini dapat menjadi pembandingan dan memberikan dasar argumentatif yang kuat untuk mengevaluasi Canva sebagai salah satu platform desain online yang paling diminati. Analisis ini tidak hanya membantu menilai kekuatan dan kelemahan Canva, tetapi juga memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan di masa depan.

Penelitian yang dilakukan oleh Taufan, et al., (2023), studi mengenai Canva sebagai platform desain online telah menunjukkan berbagai temuan yang signifikan. Beberapa penelitian menyoroti pemanfaatan Canva dalam bidang pendidikan, di mana aplikasi ini digunakan sebagai media pembelajaran interaktif yang efektif. Misalnya, pengembangan e-modul interaktif berbasis Canva pada materi pengelolaan sumber daya alam Indonesia untuk siswa Sekolah Menengah Atas (SMA) menunjukkan validitas dan respons positif dari siswa terhadap media pembelajaran tersebut. Hal ini membuktikan bahwa Canva tidak hanya mendukung desain kreatif, tetapi juga memiliki potensi besar sebagai alat bantu pembelajaran yang inovatif dan efektif.

Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan oleh Alamsyah (2024), Canva juga dimanfaatkan dalam dunia bisnis, khususnya oleh Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk memperkuat branding dan meningkatkan keterlibatan pelanggan. Studi menunjukkan bahwa Canva membantu Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dalam menciptakan konten visual yang menarik dengan mudah, sehingga mampu bersaing di era digital.

Peluang pengembangan di masa depan mencakup eksplorasi lebih lanjut tentang bagaimana Canva dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik pengguna di berbagai sektor. Misalnya, pengembangan fitur yang lebih mendukung kolaborasi dalam tim pendidikan atau bisnis, serta integrasi dengan platform lain untuk menciptakan ekosistem digital yang lebih terpadu. Selain itu, penelitian mengenai dampak penggunaan Canva terhadap peningkatan keterampilan desain pengguna, baik di bidang pendidikan maupun bisnis, dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang manfaat platform ini.

## **2. METODE**

### **2.1 Metode Penelitian**

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif bersifat deskriptif dengan pendekatan studi literatur. Menurut Moleong (2017:6), penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena atau masalah yang terjadi secara mendalam tanpa memanipulasi variabel-variabel yang ada. Penelitian ini berfokus pada pengumpulan dan analisis data yang bersifat naratif atau deskriptif, dengan tujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai fenomena yang sedang diteliti. Dalam membahas serta menganalisis kualitas media Canva melalui studi literatur, pendekatan deskriptif kualitatif dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana pengguna dan ahli memandang kualitas platform desain Canva.

Menurut Sugiyono (2018:291), pendekatan studi literatur adalah salah satu metode dalam penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dari penelitian terdahulu, artikel ilmiah, buku, jurnal, dan sumber-sumber tertulis lainnya yang relevan dengan topik yang sedang diteliti. Dalam pembahasan penelitian kualitas media Canva melalui metode WebQual 4.0, pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam dan menyeluruh mengenai tema penelitian tanpa perlu melakukan pengumpulan data primer melalui observasi atau wawancara langsung.

Melalui studi literatur, peneliti dapat mengakses berbagai temuan penelitian terdahulu yang telah mengevaluasi kualitas platform Canva, baik dari segi kemudahan penggunaan, fitur desain, kualitas layanan pelanggan, maupun pengalaman pengguna secara keseluruhan. Informasi ini memberikan gambaran komprehensif tentang bagaimana pengguna melihat kualitas platform tersebut dan apa yang dianggap penting dalam pengalaman mereka. Dengan memanfaatkan penelitian yang sudah ada, pendekatan studi literatur memperkuat hasil temuan.

## 2.2 Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian merupakan data sekunder. Sumber data sekunder yang dimaksud yaitu menggunakan studi literatur untuk menganalisis kualitas platform Canva dengan metode WebQual 4.0 merujuk pada data yang diperoleh dari penelitian terdahulu, laporan, artikel ilmiah, jurnal, dan sumber lain yang telah dipublikasikan sebelumnya. Dalam pembahasan ini, terdapat 3 (tiga) kategori utama sumber data sekunder yang digunakan adalah:

### 1. Hasil Penelitian Terdahulu Tentang WebQual 4.0

WebQual 4.0 adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas situs web atau platform online berdasarkan beberapa dimensi pengalaman pengguna. Penelitian terdahulu yang menggunakan WebQual 4.0 sebagai alat evaluasi memberikan data sekunder yang sangat penting untuk memahami bagaimana kualitas platform online diukur dan dievaluasi. (Barnes dan Vidgen, 2003)

### 2. Hasil Penelitian Terkait Kualitas Platform Canva

Penelitian terdahulu tentang kualitas platform Canva secara spesifik memberikan informasi yang lebih langsung dan relevan dengan topik penelitian, yaitu penilaian kualitas Canva sebagai platform desain online.

### 3. Penggabungan WebQual 4.0 dan Platform Canva dalam Penelitian

Dengan menggunakan kedua sumber data sekunder ini penelitian terdahulu mengenai WebQual 4.0 dan penelitian yang fokus pada kualitas platform Canva peneliti dapat menggabungkan *framework* WebQual 4.0 dengan data nyata mengenai persepsi pengguna terhadap Canva.

## 2.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data literatur dalam penelitian mengenai kualitas platform Canva dengan metode WebQual 4.0 dimulai dengan langkah pencarian sumber literatur yang relevan. Pencarian ini dilakukan melalui berbagai database akademik terpercaya seperti *Google Scholar*, *JSTOR*, *ScienceDirect*, dan *IEEE Xplore*, dengan menggunakan kata kunci spesifik seperti “WebQual 4.0”, “Canva platform”, dan “*user experience evaluation*” untuk menemukan artikel, jurnal, dan buku yang sesuai.

Setelah itu, pemilihan sumber dilakukan dengan mempertimbangkan relevansi topik, kredibilitas sumber, kesesuaian dengan metode penelitian, dan tahun terbit. Hanya literatur yang secara langsung membahas WebQual 4.0 atau kualitas platform desain online yang relevan dengan penelitian ini yang akan dipilih. Literatur yang lebih baru, dalam kurun waktu 5-10 tahun terakhir, lebih diutamakan karena memberikan wawasan yang lebih mutakhir. Selanjutnya, pemilihan literatur dilakukan untuk mengelompokkan sumber berdasarkan tema utama, seperti kualitas WebQual 4.0, kualitas platform Canva, atau perbandingan dengan platform desain lain. Literatur yang tidak relevan atau terlalu umum akan dieliminasi.

## 2.4 Metode Analisis Data

### 2.4.1 Analisis Kualitatif

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari studi literatur dalam penelitian ini adalah analisis konten dan analisis tematik. Kedua teknik ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi mendalam dari sumber-sumber yang relevan dan mengidentifikasi pola, tema, serta hubungan antar konsep yang ditemukan dalam penelitian terdahulu.

Setelah data dianalisis, langkah selanjutnya adalah sintesis dan interpretasi dari hasil analisis konten dan tematik. Peneliti akan menyatukan hasil dari berbagai literatur untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas platform Canva menurut WebQual 4.0. Dalam proses ini, peneliti akan menggabungkan temuan-temuan yang ada, mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan, dan memberikan kesimpulan yang relevan untuk penelitian lebih lanjut.

#### 2.4.2 Penerapan Metode WebQual 4.0

Dimensi WebQual 4.0, yang meliputi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, digunakan untuk mengevaluasi kualitas situs web atau platform dalam hal pengalaman pengguna, kualitas informasi yang disajikan, serta interaksi antara pengguna dan layanan.

Secara keseluruhan, dimensi-dimensi WebQual 4.0 diterapkan untuk mengevaluasi kualitas platform Canva berdasarkan literatur dengan fokus pada kemudahan penggunaan, kualitas informasi yang disediakan, dan kualitas interaksi layanan. Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa Canva berhasil memenuhi dimensi-dimensi ini dengan menyediakan antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan, informasi yang relevan dan berkualitas tinggi, serta dukungan pengguna yang responsif dan fitur interaktif yang mendukung kolaborasi. Penerapan WebQual 4.0 dalam bahasan peneliti ini memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana elemen-elemen platform berkontribusi pada pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Setelah pengkodean temuan dilakukan berdasarkan dimensi WebQual 4.0, setiap tema yang relevan dikelompokkan dalam tabel atau matriks untuk memudahkan analisis lebih lanjut. Pengkodean ini membantu peneliti dalam mengidentifikasi pola-pola tertentu dalam literatur yang menunjukkan kekuatan atau kelemahan dalam kualitas platform Canva, sesuai dengan perspektif pengguna. Dengan demikian, pengkodean temuan memberikan struktur yang jelas untuk analisis lebih mendalam, serta mempermudah sintesis dan interpretasi data yang diperoleh dari studi literatur.

### 3. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Penelitian

##### 3.1.1 Eksplorasi Media Desain Online Canva

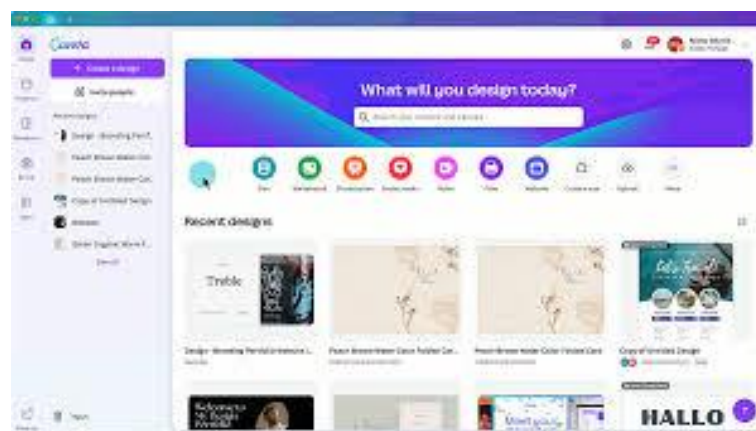
###### 1. Fitur dan Layanan Canva

- a. Canva memiliki antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami. *Drag-and-drop interface* memungkinkan pengguna untuk menambahkan elemen desain seperti gambar, teks, dan ikon hanya dengan menyeretnya ke tempat yang diinginkan.
- b. Canva menyediakan ribuan template desain siap pakai yang bisa digunakan untuk berbagai keperluan, seperti poster, undangan, presentasi, media sosial, infografis, dan lainnya.
- c. Canva memiliki koleksi gambar, ikon, ilustrasi, font, dan video yang sangat luas, yang dapat digunakan dalam desain.
- d. Canva menyediakan berbagai alat pengeditan gambar, seperti penyesuaian warna, filter gambar, penghilangan latar belakang, dan penajaman gambar.
- e. Canva memungkinkan kolaborasi antar pengguna secara langsung dalam waktu nyata.
- f. Canva menyediakan template khusus untuk platform media sosial seperti Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn, dan Pinterest.
- g. Untuk pengguna bisnis, Canva menawarkan fitur *Brand Kit*, yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan elemen-elemen desain penting, seperti logo, palet warna, dan font yang digunakan oleh merek mereka.
- h. Canva memungkinkan pengguna untuk menambahkan animasi pada elemen desain seperti teks, gambar, dan ikon.
- i. Canva memudahkan pengguna untuk mengunduh desain mereka dalam berbagai format, seperti *PNG*, *JPEG*, *PDF*, *MP4*, dan *GIF*.
- j. Canva menyediakan aplikasi mobile untuk iOS dan Android, yang memungkinkan pengguna untuk membuat dan mengedit desain kapan saja dan di mana saja.

## 2. Cara Penggunaan Media Desain Online Canva

Berikut adalah cara membuka dan menggunakan media desain online Canva:

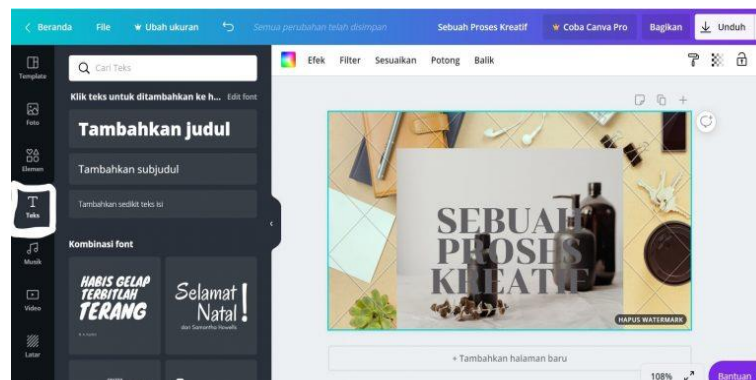
- Akses Canva: Buka browser di perangkat, kemudian kunjungi situs web Canva di [www.canva.com](http://www.canva.com). Serta juga dapat mengunduh aplikasi Canva melalui *Google Play Store* atau *Apple App Store* jika ingin menggunakan aplikasi di ponsel.
- Buat Akun atau Masuk: Jika belum memiliki akun, klik “*Sign Up*” untuk mendaftar menggunakan email, akun Google, atau Facebook. Jika sudah memiliki akun, klik “*Log In*” dan masukkan kredensialnya.
- Pilih Jenis Desain: Setelah masuk, terdapat berbagai pilihan template desain, seperti poster, presentasi, media sosial, infografis, dan banyak lagi. Pilih kategori yang sesuai dengan kebutuhan atau gunakan kotak pencarian untuk menemukan template tertentu.



**Gambar 1.** Tampilan Menu Awal Canva Setelah Klik *Log In*

*Sumber: Peneliti, 2024 (Membuka Media Canva)*

- Gunakan Template atau Mulai dari Nol: Canva menyediakan template yang dapat Anda sesuaikan dengan mudah. Pilih template yang Anda inginkan, atau klik “*Create a Design*” untuk memulai desain dari awal.
- Desain Media Sesuai Keinginan: Gunakan fitur *drag-and-drop* yang dapat mengunggah file gambar atau media sendiri melalui opsi “*Uploads*”.
- Sesuaikan Desain: Atur elemen desain sesuai keinginan dan kebutuhan. Bahkan juga bisa mengubah font, warna, ukuran, dan posisi elemen di kanvas. Canva juga menyediakan berbagai fitur pengeditan gambar, seperti filter, pemotongan, dan penyesuaian warna.



**Gambar 2.** Tampilan Menu Edit Teks Dan Foto Pada Media Canva

*Sumber: Peneliti, 2024 (Membuka Media Canva)*



- g. **Simpan dan Unduh:** Setelah desain selesai, dapat juga menyimpannya dengan mengklik tombol “Download” atau “Unduh” di bagian atas kanan layar. Pilih format file yang diinginkan, seperti *PNG*, *JPEG*, atau *PDF*.
- h. **Bagikan atau Kolaborasi:** Canva memungkinkan desainer untuk membagikan hasil desain langsung melalui tautan atau mengundang orang lain untuk berkolaborasi secara *real-time* pada desain yang serupa.

### **3. Peningkatan Kualitas dan Pengalaman Pengguna**

Canva terus berupaya meningkatkan pengalaman penggunaannya dengan berbagai inovasi dan pembaruan yang mencakup fitur, antarmuka, dan dukungan pelanggan. Untuk pembaruan fitur, Canva rutin meluncurkan alat desain baru yang memperkaya fungsionalitas platform, seperti fitur kolaborasi *real-time* yang memungkinkan pengguna bekerja bersama dalam desain, serta peningkatan alat desain seperti pengeditan gambar dan animasi.

Canva juga memperluas koleksi template dan elemen desain secara berkala, serta menambahkan integrasi dengan aplikasi eksternal seperti Google Drive dan Dropbox untuk mempermudah akses dan berbagi desain. Di sisi antarmuka, Canva berfokus pada penyederhanaan dan responsivitas yang lebih baik pada berbagai perangkat, memastikan bahwa platform tetap mudah digunakan meskipun dengan penambahan fitur baru. Pembaruan juga mencakup opsi mode gelap untuk kenyamanan mata dan desain yang lebih terorganisir untuk navigasi yang lebih efisien. Dalam hal dukungan pelanggan, Canva memberikan layanan 24/7 melalui live chat untuk pengguna Canva Pro, serta pusat bantuan yang menyediakan tutorial dan panduan langkah demi langkah. Canva juga memiliki komunitas pengguna aktif yang memungkinkan berbagi tips dan trik, serta pelatihan dan webinar untuk membantu pengguna mengoptimalkan penggunaan platform. Upaya-upaya ini mencerminkan komitmen Canva untuk memberikan pengalaman desain yang mudah, cepat, dan profesional, mendukung penggunaannya dalam menciptakan desain berkualitas tinggi di berbagai bidang.

#### **4.1.2 Pembahasan Berdasarkan Dimensi WebQual 4.0**

##### **1. Usability (Kemudahan Penggunaan)**

Canva dikenal sebagai platform desain grafis yang sangat mudah digunakan, bahkan oleh pemula sekalipun. Berdasarkan studi literatur, Canva dirancang dengan antarmuka yang intuitif, memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai fitur desain tanpa memerlukan keterampilan desain grafis yang mendalam. Salah satu keunggulan Canva adalah kemudahan navigasi, yang memungkinkan pengguna untuk langsung mengakses template desain, elemen grafis, teks, dan gambar hanya dengan beberapa klik. Ini membuat proses pembuatan desain menjadi lebih cepat dan efisien.

Diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur dan Majid (2024), dalam penelitiannya menjelaskan, Canva memiliki sejumlah keunggulan, di antaranya; Mudah digunakan bahkan bagi pemula, menyediakan berbagai template desain mulai dari yang gratis hingga premium, serta dapat diakses melalui situs web maupun aplikasi di ponsel.

Keunggulan lainnya adalah kemudahan dalam berbagi dan kolaborasi. Pengguna dapat dengan mudah berbagi desain mereka untuk mendapatkan masukan atau bekerja sama dalam pembuatan desain, yang semakin meningkatkan kegunaan Canva dalam bidang profesional atau edukasional. Secara keseluruhan, studi literatur menunjukkan bahwa Canva memang berhasil memenuhi kebutuhan desain bagi berbagai kalangan pengguna, dari pemula hingga profesional, berkat antarmuka yang ramah pengguna, fitur lengkap, dan kemampuan untuk mengaksesnya di berbagai perangkat. Kemudahan penggunaan ini membuat Canva menjadi pilihan utama bagi mereka yang ingin menciptakan desain grafis dengan cepat dan efisien tanpa memerlukan pengalaman desain yang mendalam.

##### **2. Information Quality (Kualitas Informasi)**

Materi pembelajaran dan tutorial yang diberikan oleh Canva sangat relevan dengan kebutuhan pengguna. Seiring berkembangnya tren desain dan kebutuhan pemasaran digital, Canva



secara rutin memperbarui materi pembelajarannya untuk mencerminkan perubahan tersebut. Sebagai contoh, Canva mengadaptasi tutorialnya untuk mengikuti perkembangan media sosial dengan menyediakan materi yang berfokus pada desain yang sesuai untuk platform-platform seperti Instagram, Facebook, atau YouTube. Tutorial terkait penggunaan Canva dalam bidang bisnis, seperti pembuatan materi pemasaran atau desain grafis untuk e-commerce, juga relevan dengan kebutuhan banyak pengguna yang ingin meningkatkan visibilitas merek mereka secara digital. Relevansi ini juga terlihat dari bagaimana Canva menyesuaikan materi pembelajarannya untuk mencakup berbagai sektor, termasuk pendidikan, bisnis, organisasi non-profit, dan individu yang ingin membuat konten visual untuk tujuan pribadi.

Dalam penelitian terdahulu yang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alamsyah (2024), bahwa Canva memberikan kontribusi positif bagi sebagian besar UMKM (Usaha, Mikro, Kecil, dan Menengah) dengan membantu mereka menciptakan materi pemasaran yang menarik dan konsisten. Hal ini tidak hanya memperkuat identitas visual usaha, tetapi juga memungkinkan UMKM (Usaha, Mikro, Kecil, dan Menengah) untuk bersaing lebih efektif di ranah digital.

### 3. *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan)

Canva memberikan perhatian khusus pada interaksi pengguna dengan dukungan pelanggan dan kualitas layanan yang disediakan, yang merupakan salah satu aspek penting dalam memastikan pengalaman pengguna yang memuaskan. Dalam hal ini, Canva menawarkan berbagai saluran dukungan pelanggan yang dapat diakses oleh pengguna, baik itu melalui *live chat*, pusat bantuan yang komprehensif, serta forum komunitas.

Canva dikenal memiliki respon yang cepat dalam menangani masalah atau pertanyaan yang diajukan oleh penggunanya. Bagi pengguna Canva Pro, mereka mendapatkan akses prioritas untuk dukungan melalui *live chat*, yang memungkinkan masalah mereka ditangani dengan lebih cepat dan efisien. Pengguna dapat berbicara langsung dengan staf dukungan yang terlatih untuk menyelesaikan masalah teknis atau memberikan bantuan terkait penggunaan fitur Canva. Untuk pengguna yang menggunakan Canva secara gratis, meskipun tidak mendapatkan akses *live chat*, mereka tetap dapat mengakses pusat bantuan online yang menyediakan berbagai artikel dan panduan yang dapat membantu memecahkan masalah mereka.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Taufan, Astutik, Mujib, Nurdin, dan Apriyanto (2023), menjelaskan bahwa e-modul interaktif berbasis aplikasi Canva pada materi pengelolaan sumber daya alam Indonesia dikembangkan menggunakan model pengembangan PPE (perencanaan, produksi, dan evaluasi) berhasil dibuat dan dapat menjadi sumber inovasi baru.

## 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

### 4.2.1 Kelebihan Canva Berdasarkan Metode WebQual 4.0

1. *Usability* (Kemudahan Penggunaan): Canva dikenal sebagai platform desain grafis yang sangat mudah digunakan, bahkan oleh pemula sekalipun. Berdasarkan studi literatur, Canva dirancang dengan antarmuka yang intuitif, memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai fitur desain tanpa memerlukan keterampilan desain grafis yang mendalam. Diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur dan Majid (2024), dalam penelitiannya menjelaskan, Canva memiliki sejumlah keunggulan, di antaranya; Mudah digunakan bahkan bagi pemula, menyediakan berbagai template desain mulai dari yang gratis hingga premium, serta dapat diakses melalui situs web maupun aplikasi di ponsel.
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi): Materi pembelajaran dan tutorial yang diberikan oleh Canva sangat relevan dengan kebutuhan pengguna. Seiring berkembangnya tren desain dan kebutuhan pemasaran digital, Canva secara rutin memperbarui materi pembelajarannya untuk mencerminkan perubahan tersebut. Sebagai contoh, Canva mengadaptasi tutorialnya untuk mengikuti perkembangan media sosial dengan menyediakan materi yang berfokus pada desain yang sesuai untuk platform-platform seperti Instagram, Facebook, atau YouTube. Diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alamsyah (2024), bahwa Canva memberikan kontribusi positif bagi sebagian besar UMKM (Usaha, Mikro, Kecil, dan Menengah) dengan membantu mereka menciptakan materi pemasaran yang menarik dan

konsisten. Hal ini tidak hanya memperkuat identitas visual usaha, tetapi juga memungkinkan UMKM (Usaha, Mikro, Kecil, dan Menengah) untuk bersaing lebih efektif di ranah digital.

3. *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan): Canva dikenal memiliki respon yang cepat dalam menangani masalah atau pertanyaan yang diajukan oleh penggunanya. Bagi pengguna Canva Pro, mereka mendapatkan akses prioritas untuk dukungan melalui *live chat*, yang memungkinkan masalah mereka ditangani dengan lebih cepat dan efisien. Pengguna dapat berbicara langsung dengan staf dukungan yang terlatih untuk menyelesaikan masalah teknis atau memberikan bantuan terkait penggunaan fitur Canva. Untuk pengguna yang menggunakan Canva secara gratis, meskipun tidak mendapatkan akses *live chat*, mereka tetap dapat mengakses pusat bantuan online yang menyediakan berbagai artikel dan panduan yang dapat membantu memecahkan masalah mereka. Diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Taufan, Astutik, Mujib, Nurdin, dan Apriyanto (2023), menjelaskan bahwa e-modul interaktif berbasis aplikasi canva pada materi pengelolaan sumber daya alam Indonesia dikembangkan menggunakan model pengembangan PPE (perencanaan, produksi, dan evaluasi) berhasil dibuat dan dapat menjadi sumber inovasi baru.

#### 4.2.2 Kekurangan Canva Berdasarkan Metode WebQual 4.0

1. *Usability* (Kemudahan Penggunaan): Meskipun Canva dikenal sebagai platform desain grafis yang sangat mudah digunakan, bahkan oleh pemula sekalipun. Namun terdapat beberapa kekurangan Canva sebagaimana dijelaskan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Trabalista (2023), menjelaskan; a. Hanya bisa diakses dengan koneksi internet, b. Fitur lebih lengkapnya hanya tersedia di Canva Pro, c. Butuh koneksi internet stabil, d. Belum ada fitur *insert* tabel.
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi): Meskipun pembelajaran dan tutorial yang diberikan oleh Canva sangat relevan dengan kebutuhan pengguna. Namun terdapat kekurangan dalam informasi atau sumber terkait dengan karya pemilik asli template tersebut yang bisa saja melanggar ketentuan Hak Kekayaan Intelektual (HAKI), sehingga penting bagi pengguna, terutama pemula, untuk diberikan pelatihan mengenai hak cipta dan hukum terkait lainnya. Hal ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Darmawan dan Laksamana (2022), menjelaskan terkait aspek hukum, khususnya terkait Hak Kekayaan Intelektual (HAKI), juga perlu diperhatikan guna menghindari potensi pelanggaran hukum.
3. *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan): Meskipun Canva dikenal memiliki respon yang cepat dalam menangani masalah atau pertanyaan yang diajukan oleh penggunanya. Namun terdapat kekurangan dalam kualitas interaksi layanan, seperti halnya pengguna Canva yang berada dibawah umur atau menduduki Sekolah Dasar hingga Sekolah Menengah Atas, Canva dapat menyediakan fitur *chatbot* khusus yang dirancang dengan bahasa yang lebih ramah anak, serta respons otomatis yang membantu menyelesaikan masalah dasar. Integrasi video tutorial bertema edukasi juga dapat menjadi solusi yang membantu siswa memahami langkah-langkah penggunaan Canva secara bertahap. Hal ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Taufan, Astutik, Mujib, Nurdin, dan Apriyanto (2023), menjelaskan bahwa e-modul interaktif berbasis aplikasi Canva pada materi pengelolaan sumber daya alam Indonesia dikembangkan menggunakan model pengembangan PPE (perencanaan, produksi, dan evaluasi) berhasil dibuat dan dapat menjadi sumber inovasi baru. Oleh karena itu, tentunya siswa tidak terlepas rasa ingin tahu mengenai Canva dan isi konten lainnya diluar dari pembelajaran e-modul.

## 4. KESIMPULAN

### 4.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan studi literatur mengenai kualitas media Canva sebagai platform desain online menggunakan metode WebQual 4.0, dapat disimpulkan bahwa aspek *Usability* (Kemudahan Penggunaan) menjadi salah satu keunggulan utama Canva. Platform ini dirancang dengan antarmuka yang intuitif, sehingga memudahkan pengguna dari berbagai kalangan, termasuk pemula, untuk membuat desain grafis tanpa memerlukan keterampilan khusus.

Penelitian oleh Nur dan Majid (2024), menunjukkan keunggulan Canva, seperti:

- a. Mudah digunakan bahkan bagi pemula.
- b. Menyediakan berbagai template desain, baik gratis maupun premium.
- c. Dapat diakses melalui situs web dan aplikasi ponsel, memberikan fleksibilitas kepada pengguna.

Namun, di sisi lain, penelitian oleh Trabalista (2023), mengidentifikasi beberapa keterbatasan dalam penggunaan Canva, yaitu:

- a. Aksesibilitas yang bergantung pada koneksi internet.
- b. Fitur lebih lengkap hanya tersedia di versi berbayar (Canva Pro).
- c. Membutuhkan koneksi internet yang stabil untuk performa optimal.
- d. Tidak adanya fitur untuk menyisipkan tabel.

2. Berdasarkan studi literatur terkait *Information Quality* (Kualitas Informasi) pada platform Canva, dapat disimpulkan bahwa materi pembelajaran dan tutorial yang disediakan sangat relevan dengan kebutuhan pengguna. Canva secara proaktif memperbarui konten edukatifnya untuk menyesuaikan dengan perkembangan tren desain dan kebutuhan pemasaran digital, seperti penyediaan tutorial desain yang sesuai dengan platform media sosial populer lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Alamsyah (2024), memperkuat bahwa Canva memberikan kontribusi positif bagi UMKM dalam menciptakan materi pemasaran yang menarik dan konsisten. Hal ini membantu memperkuat identitas visual usaha serta meningkatkan daya saing UMKM di ranah digital.

Namun, terdapat kekurangan yang perlu diperhatikan, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian Darmawan dan Laksamana (2022), yaitu:

- a. Potensi pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) terkait penggunaan template yang tidak mencantumkan pemilik asli karya.
  - b. Kurangnya edukasi bagi pengguna, terutama pemula, terkait aspek hukum hak cipta dan peraturan yang berlaku.
3. Berdasarkan studi literatur, *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan) pada platform Canva menunjukkan bahwa layanan dukungan yang disediakan telah memenuhi kebutuhan penggunanya dengan baik. Canva memiliki respons yang cepat dalam menangani masalah atau pertanyaan, terutama bagi pengguna Canva Pro yang mendapatkan akses prioritas melalui *live chat*. Hal ini memungkinkan masalah teknis diselesaikan lebih cepat dengan bantuan staf dukungan yang terlatih. Sementara itu, pengguna Canva Gratis dapat mengakses pusat bantuan online, yang menyediakan artikel dan panduan sebagai solusi pemecahan masalah.

Penelitian oleh Taufan, Astutik, Mujib, Nurdin, dan Apriyanto (2023), menguatkan bahwa Canva telah digunakan secara efektif dalam pengembangan e-modul interaktif berbasis aplikasi pada materi pengelolaan sumber daya alam Indonesia, yang menjadi sumber inovasi baru dalam pendidikan.

Namun, terdapat beberapa kekurangan dalam kualitas interaksi layanan, terutama bagi pengguna yang masih berada di jenjang Sekolah Dasar hingga Sekolah Menengah Atas. Kekurangan tersebut yaitu, Kurangnya fitur *chatbot* ramah anak yang menggunakan bahasa lebih sederhana dan edukatif.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan temuan studi literatur terkait kualitas media Canva sebagai platform desain online menggunakan metode WebQual 4.0, berikut beberapa saran yang dapat diajukan untuk mengatasi keterbatasan yang ada:

1. Meningkatkan Aksesibilitas Offline: Canva dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan fitur mode offline, Kemudian, hasil daripada desain dapat disinkronisasi kembali ketika pengguna terkoneksi dengan internet.
2. Memperkaya Fitur pada Versi Gratis: Meskipun fitur premium di Canva Pro menjadi daya tarik utama, Canva dapat menyediakan fitur tambahan untuk versi gratis dengan batasan tertentu, seperti fitur insert tabel sederhana atau akses terbatas pada fitur desain lanjutan, untuk meningkatkan kepuasan pengguna gratis.
3. Optimalisasi Performa di Jaringan Tidak Stabil: Canva disarankan untuk meningkatkan efisiensi performa platform agar dapat berjalan lebih lancar meskipun pada koneksi internet yang kurang stabil, terutama bagi pengguna di area dengan keterbatasan jaringan.
4. Penambahan Fitur *Insert* Tabel: Untuk memenuhi kebutuhan desain yang lebih beragam, Canva dapat mengembangkan fitur *insert* tabel yang memungkinkan pengguna membuat dan mengedit tabel langsung di dalam desain mereka, guna mempermudah pembuatan konten seperti laporan atau infografis.
5. Pencantuman Informasi Hak Kekayaan Intelektual (HAKI): Canva sebaiknya menyediakan keterangan pemilik asli karya pada setiap template yang digunakan. Hal ini dapat dilakukan dengan menambahkan label atau watermark kecil di bagian informasi template, sehingga pengguna dapat dengan mudah mengetahui sumber asli karya dan menghormati hak cipta.
6. Edukasi Mengenai Hak Cipta dan Hukum: Canva disarankan untuk membuat modul edukasi khusus terkait Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) dan aspek hukum lainnya yang berlaku dalam penggunaan template dan elemen desain. Modul ini dapat berupa panduan interaktif atau video tutorial yang mudah dipahami, terutama bagi pemula.
7. Pengembangan Chatbot Ramah Anak: Canva sebaiknya mengembangkan fitur *chatbot* khusus yang dirancang menggunakan bahasa sederhana, ramah, dan edukatif. *Chatbot* ini dapat membantu siswa di jenjang Sekolah Dasar hingga Sekolah Menengah Atas dalam memahami fitur Canva secara bertahap dengan pendekatan yang sesuai dengan usia mereka.
8. Fitur Dukungan Berbasis Kategori Usia: Canva dapat menambahkan opsi dukungan berdasarkan kategori usia. Dengan demikian, siswa di bawah umur akan mendapatkan layanan yang sesuai dengan tingkat pemahaman mereka.

## REFERENCES

- Abdillah, L. A. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Bina Darma Menggunakan Metode WebQual 4.0. *arXiv preprint arXiv:2106.15342*.
- Alamsyah, A. I. S. (2024). Peran Aplikasi Canva Dalam Mendukung UMKM Bersaing Di Era Digital. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 8(2), 343-350.
- Anindya. (2023). *Apa Itu Canva Web? Pengertian, Fitur, Keunggulan dan Cara Menggunakan*. PT.Metafora Indonesia Teknologi. <https://idmetafora.com/id/blog/read/3379/Apa-Itu-Canva-Web-Pengertian-Fitur-Keunggulan-dan-Cara-Menggunakan.html>, diakses pada 15 Desember 2024, pk. 14.07 WIB.
- Apriliani, D., Fikry, M., & Hutajulu, M. J. (2020). Analisa Metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik. com. *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, 8(1), 34-45.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study Of The Forum On Strategic Management Knowledge Exchange. *Industrial management & Data systems*, 103(5), 297-309.
- Darmawan, A., & Laksamana, P. (2022). Pelatihan Online Content Marketing dan Desain Bagi Pemula Dengan Menggunakan Aplikasi Canva. *Jurnal Abdimas Perbanas*, 3(1), 32-39.
- Gimpel, H., Huber, J., & Sarikaya, S. (2016). *Customer Satisfaction In Digital Service Encounters: The Role Of Media Richness, Social Presence, And Cultural Distance". Research Papers*. 91.
- Moleong J., Lexy. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mursalin, N. A. R. (2023). Analisis Kualitas Website Dengan Metode WebQual 4.0 Kabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung. (*Doctoral dissertation, IPDN*).
- Nur, A., & Majid, A. R. (2024). Penelitian Penggunaan Aplikasi Canva Bagi Mahasiswa. *Kohesi: Jurnal Sains*



- dan Teknologi*, 4(11), 71-80.
- Pengertian Dan Apa Saja Platform Online Di Indonesia. (2022). Demanda. <https://demanda.id/blog/pengertian-dan-apa-saja-platform-online-di-indonesia?utm>, diakses pada 16 Desember 2024, pk. 19.23 WIB.
- Peran Desain Grafis dalam Kesuksesan Bisnis di Era Digital. (2024). Jakarta Selatan: IDS Blog, Pearson BTEC. <https://idseducation.com/peran-desain-grafis-dalam-kesuksesan-bisnis-di-era-digital/>, diakses pada 15 Desember 2024, pk. 13.11 WIB.
- Rahadi, P. F., & Triyadi, A. (2019). Peranan E-Marketplace Desain Sebagai Penunjang Utama Pada Ekosistem Desain Grafis Online. *ATRAT: Jurnal Seni Rupa*, 7(3), 215-227.
- Rahayu, L. K., Mustika, W. P., & Wahyudi, W. F. (2018). WebQual 4.0 Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Commerce Alzafa.Com Terhadap Keputusan Pembelian Online. *JISAMAR (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research)*, 2(1), 47-54.
- Rizky, Muhammad. (2024). *Pentingnya Desain Grafis di Era Digital*. Yogyakarta: Universitas Alma Ata. <https://almaata.ac.id/pentingnya-desain-grafis-di-era-digital/>, diakses pada 15 Desember 2024, pk. 13.24 WIB.
- Sari, R. K., Hamzah, I., Wijaya, S. M., & Ikbarfikri, A. M. (2023). Pelatihan Canva Sebagai Media Pembelajaran Di SMAN 5 Metro. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 4(2), 208-213.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syakirah, Nasywa. (2024). *Pergeseran Desain Grafis Dari Dunia Digital dan Masa Depannya*. Jakarta Selatan: Feducation. <https://feducation.id/pergeseran-desain-grafis-dari-dunia-digital-dan-masa-depannya/>, diakses pada 15 Desember 2024, pk. 13.48 WIB.
- Taufan, A., Astutik, S., Mujib, M. A., Nurdin, E. A., & Apriyanto, B. (2023). Pengembangan E-Modul Interaktif Berbasis Aplikasi Canva Pada Materi Pengelolaan Sumber Daya Alam Indonesia Siswa SMA. *Jurnal Pendidikan Geografi Undiksha*, 11(2), 133-143.
- Trabalista, D. (2023). Kelebihan dan Kekurangan Media Canva dalam Pembelajaran sebagai platform Desain Grafis Online. *Artikel: Kompasiana Beyond Blogging*.
- Unhamna. (2023). *Mengenal Canva: Platform Desain Grafis Online yang Mudah Digunakan*. Universitas Mahakarya Asia. <https://blog.unmaha.ac.id/mengenal-canva-platform-desain-grafis-online-yang-mudah-digunakan/?utm>, diakses pada 16 Desember 2024, pk. 19.19 WIB.
- Wardhana, A. (2024). *Service Quality & E-Service Quality in the Digital Edge-Edisi Indonesia*. E-Book: Research Gate. [https://www.researchgate.net/publication/384660848\\_MODEL\\_WEBQUAL\\_40](https://www.researchgate.net/publication/384660848_MODEL_WEBQUAL_40), diakses pada 15 Desember 2024, pk 16.23 WIB.
- Widayanti, L., Kala'lembang, A., Rahayu, W. A., Riska, S. Y., & Sapoetra, Y. A. (2021). Edukasi pembuatan desain grafis menarik menggunakan aplikasi canva. *Jurnal pengabdian masyarakat*, 2(2), 91-102.
- Yang, E. D., Baisa, L. Y., & Sanglise, M. (2024). Evaluasi Kualitas Website E-Learning UNIPA Menggunakan Metode Webqual 4.0. *AITI*, 21(2), 285-297.