

**ANALISIS USABILITY WEBSITE CANVA SEBAGAI MEDIA  
PROMOSI DIGITAL BAGI UMKM MENGGUNAKAN METODE  
SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)**

**Sandra Putri Utami<sup>1</sup>, Syifa Aisha Putri Pramesha<sup>2</sup>, Yustian Servanda<sup>3</sup>**

Universitas Mulia Balikpapan

E-mail: [sapututami@gmail.com](mailto:sapututami@gmail.com)<sup>1</sup>, [syifaisha602@gmail.com](mailto:syifaisha602@gmail.com)<sup>2</sup>, [yustians@universitasmulia.ac.id](mailto:yustians@universitasmulia.ac.id)<sup>3</sup>

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kegunaan website Canva sebagai media promosi digital bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Evaluasi dilakukan terhadap 20 responden pelaku UMKM dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata kegunaan sebesar 67,38 yang termasuk dalam kategori marginal. Rentang skor yang diperoleh adalah 37,5 hingga 100,0 dengan nilai median 70,0. Kategori marginal menunjukkan bahwa website Canva dapat diterima oleh sebagian responden, namun masih memerlukan perbaikan pada beberapa aspek kegunaan. Variasi skor yang diperoleh menunjukkan adanya perbedaan persepsi terhadap tingkat kegunaan website tersebut di antara responden. Hasil evaluasi ini menunjukkan bahwa meskipun website Canva dapat digunakan untuk keperluan promosi digital, terdapat aspek-aspek kegunaan yang perlu diperbaiki agar dapat lebih efektif memenuhi kebutuhan pelaku UMKM.

**Kata Kunci** — Kegunaan, System Usability Scale, Canva, UMKM, Promosi Digital.

**Abstract**

*This research aims to measure the usability level of the Canva website as a digital promotion medium for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). The evaluation was conducted involving 20 MSME actors using the System Usability Scale (SUS) method. The research results show an average usability score of 67.38, which falls within the marginal category. The obtained score range is between 37.5 and 100.0, with a median value of 70.0. The marginal category indicates that the Canva website is acceptable to some respondents but still requires improvements in several usability aspects. The variation in scores demonstrates differences in perception regarding the usability level of the website among respondents. The evaluation results indicate that although the Canva website can be used for digital promotion purposes, there are certain usability aspects that need to be improved to make it more effective in meeting the needs of MSME actors.*

**Keywords:** Usability, System Usability Scale, Canva, Msme, Digital Promotion.

**1. PENDAHULUAN**

UMKM adalah pilar utama perekonomian Indonesia (Utami & Santosa, 2020), namun upaya digitalisasi pemasaran mereka masih terhambat oleh keterbatasan kompetensi SDM dan infrastruktur internet yang belum merata (Fariyono & Sanjaya, 2023). Kondisi ini menyebabkan banyak UMKM kesulitan menciptakan materi promosi visual yang menarik dan profesional tanpa bantuan desainer.

Canva hadir sebagai solusi populer. Sebagai platform desain berbasis website, Canva banyak digunakan UMKM karena menawarkan template siap pakai dan kemudahan akses untuk menghasilkan berbagai konten visual (Rahmasari & Yogananti, 2021). Namun, kemudahan ini perlu diuji lebih lanjut. Studi menunjukkan masih ada keluhan pengguna mengenai error, alur kerja yang kurang akurat, dan aksesibilitas yang kurang optimal (Rahmasari & Yogananti, 2021). Tantangan optimalisasi sistem juga tercermin pada

website UMKM lain, di mana fitur transaksi yang tidak optimal memaksa pengguna beralih ke WhatsApp (Fariyono & Sanjaya, 2023). Tingkat usability yang rendah berpotensi menghambat adopsi teknologi oleh UMKM. Metode System Usability Scale (SUS) digunakan untuk mengukur kegunaan, seperti yang diterapkan pada website Simponik yang hanya mencapai skor acceptable (76,025) (Saputra et al., 2022) maupun website akademik FST yang mencapai skor excellent (82) namun tetap memerlukan peningkatan antarmuka (Pratama et al., 2024). Mengingat belum adanya penelitian yang secara spesifik mengukur usability Website Canva dari perspektif pelaku UMKM menggunakan metode SUS, penelitian ini menjadi krusial. Analisis ini diperlukan untuk mendapatkan penilaian objektif, sehingga Canva dapat menjadi media promosi digital yang benar-benar efektif dan ramah pengguna bagi UMKM di Indonesia.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Canva dan Pengalaman Pengguna

Canva adalah platform desain grafis berbasis web yang sangat populer karena menyediakan ribuan template siap pakai, memungkinkan pengguna awam sekalipun untuk membuat materi promosi (poster, brosur, infografis) dengan cepat. Meskipun Canva diakui memiliki fitur yang lengkap dan navigasi yang efisien, penelitian terhadap mahasiswa desain menemukan adanya ketidakpuasan yang signifikan. Keluhan utama berpusat pada penanganan error (error handling) yang buruk, akurasi alur kerja yang kurang optimal, serta masalah aksesibilitas saat terjadi kesalahan, yang secara kolektif berpotensi menurunkan kepuasan pengguna secara keseluruhan (Rahmasari & Yogananti, 2021).

### 2. Usability pada Website Digital UMKM

Mengingat keterbatasan SDM dan waktu, pelaku UMKM sangat membutuhkan alat digital yang benar-benar mudah digunakan. Kondisi ini ditegaskan oleh temuan Fariyono & Sanjaya (2023) saat mengukur website UMKM Lancar Jaya Food. Website tersebut hanya mencapai skor Usability 73,35, yang dikategorikan Acceptable (Grade B). Rendahnya skor ini disebabkan oleh fitur transaksi yang tidak lengkap dan tidak adanya informasi harga. Akibatnya, pengguna (calon pembeli) terpaksa beralih ke WhatsApp untuk menyelesaikan transaksi, menunjukkan bahwa website tersebut belum termanfaatkan secara optimal untuk tujuan promosi maupun penjualan.

### 3. Kebutuhan Evaluasi Usability bagi UMKM

Utami & Santosa (2020) secara tegas menyatakan bahwa setiap sistem informasi yang dirancang untuk UMKM wajib memiliki tingkat usability yang tinggi. Hal ini penting agar sistem dapat diadopsi dan digunakan secara mandiri oleh pelaku usaha kecil yang seringkali memiliki fasilitas teknologi yang minim. Evaluasi yang dilakukan pada website pengukuran resiliensi UMKM memperkuat temuan ini, bahwa antarmuka yang sederhana dan penyediaan informasi yang relevan adalah penentu utama keberhasilan adopsi. Jika usability suatu alat digital rendah, kecenderungan UMKM untuk kembali menggunakan metode manual menjadi sangat tinggi.

### 4. System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan metode evaluasi yang diakui karena kepraktisannya (cepat dan murah) dan keandalannya dalam mengukur persepsi usability pengguna. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang bervariasi: website Simponik mendapatkan skor 76,025 (Acceptable) (Saputra et al., 2022), sementara website Direktori Akademik FST mencapai skor 82 (Excellent) (Pratama et al., 2024). Menariknya, kedua penelitian tersebut menyimpulkan bahwa meskipun skornya sudah baik, perbaikan tetap diperlukan, terutama pada aspek praktikalitas, kecepatan akses, dan kenyamanan pengguna.

Berdasarkan tinjauan pustaka ini, terdapat celah yang jelas: belum ada penelitian yang secara khusus mengukur usability Website Canva menggunakan metode SUS, terutama dari sudut pandang spesifik pelaku UMKM. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran demi mendukung efektivitas promosi digital UMKM di Indonesia.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **Jenis dan Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan desain survei. Tujuan utama dari desain ini adalah untuk mengukur secara objektif tingkat usability dari Website Canva yang digunakan oleh pelaku UMKM sebagai media promosi digital. Pengukuran akan dilakukan secara terstruktur menggunakan metode standar System Usability Scale (SUS), mengikuti prosedur dan langkah-langkah yang telah diterapkan dalam penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Pratama et al. (2024).

#### **Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian ini mencakup seluruh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia yang memiliki pengalaman menggunakan website resmi Canva ([www.canva.com](http://www.canva.com)) untuk tujuan promosi dan pemasaran produk mereka. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu dengan menetapkan kriteria spesifik. Kriteria yang ditetapkan adalah responden harus merupakan pelaku UMKM yang masih aktif menggunakan website Canva dalam kurun waktu minimal tiga bulan terakhir. Untuk memastikan validitas data sesuai rekomendasi minimum dalam pengujian usability, jumlah responden yang dijadikan sampel ditetapkan minimal sebanyak 20 orang.

#### **Instrumen Penelitian**

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner System Usability Scale (SUS) berbahasa Indonesia yang terdiri dari 10 pertanyaan tetap, merujuk pada versi standar yang digunakan dalam penelitian sebelumnya (Pratama et al., 2024).

1. Saya pikir saya akan sering menggunakan Canva untuk membuat desain promosi digital UMKM saya.
2. Saya merasa bahwa proses mengunggah logo/aset produk UMKM di Canva ini terlalu rumit untuk digunakan.
3. Saya merasa bahwa pemilihan template promosi di Canva ini mudah dilakukan.
4. Saya pikir saya memerlukan bantuan ahli desain untuk menggunakan fitur-fitur Canva dalam membuat iklan digital yang efektif.
5. Saya menemukan bahwa fitur-fitur pembuatan promosi (seperti mengubah ukuran postingan, menambahkan teks, dan mengedit foto) di Canva telah terintegrasi dengan baik.
6. Saya pikir atarmuka Canva memiliki terlalu banyak ketidakstabilan saat saya berusaha menyimpan atau mengunduh hasil promosi digital saya.
7. Saya membayangkan kebanyakan orang pelaku UMKM akan cepat belajar cara membuat konten promosi menarik di Canva.
8. Saya merasa membuat desain promosi digital menggunakan Canva ini sangat sulit dan memakan waktu.
9. Saya merasa sangat percaya diri dalam menggunakan Canva untuk memenuhi kebutuhan desain promosi UMKM saya.
10. Saya perlu mempelajari banyak sekali panduan sebelum bisa menggunakan Canva untuk membuat aset promosi yang siap dipublikasikan.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil perhitungan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) terhadap 20 responden yang berpartisipasi menunjukkan bahwa Usability (kegunaan) Website Canva mendapatkan skor rata-rata sebesar 67,38. Persebaran penilaian dari para pelaku UMKM ini cukup lebar, terlihat dari rentang skor yang diperoleh, yaitu mulai dari yang terendah 37,5 hingga skor sempurna 100,0. Sementara itu, nilai tengah (median) dari seluruh penilaian responden tercatat sebesar 70,0.

#### **Pembahasan**

Dengan skor rata-rata SUS sebesar 67,38, usability (kegunaan) website Canva berada dalam kategori Marginal berdasarkan skala interpretasi System Usability Scale. Kategori

ini (skor 51 hingga 68) mengindikasikan bahwa website Canva memang dapat diterima dan dimanfaatkan oleh sebagian pengguna, namun terdapat sinyal kuat bahwa perbaikan signifikan diperlukan agar tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna menjadi lebih tinggi.

Data menunjukkan adanya keragaman penilaian yang cukup besar di antara responden: terdapat delapan responden yang memberikan skor di bawah 60 (yaitu, kategori Marginal/Buruk), sementara tujuh responden lainnya memberikan skor di atas 80 (kategori Sangat Baik/Excellent). Variasi ini menegaskan bahwa persepsi usability Canva sangat bervariasi di kalangan pelaku UMKM yang menjadi pengguna.

Oleh karena itu, meskipun hasil penelitian menunjukkan website Canva memiliki potensi sebagai media promosi digital yang dapat diterima, skor yang berada di kategori Marginal ini menunjukkan adanya aspek-aspek usability yang belum optimal. Aspek ini penting untuk segera ditingkatkan agar dapat benar-benar memenuhi kebutuhan pelaku UMKM, terutama mengingat keterbatasan waktu dan keahlian teknis yang mereka miliki.

Untuk mengidentifikasi area perbaikan secara spesifik, langkah selanjutnya yang krusial adalah menganalisis rata-rata skor pada setiap item kuesioner SUS (seperti kemudahan penggunaan, konsistensi antarmuka, atau kebutuhan bantuan teknis). Item-item dengan skor terendah akan menjadi fokus utama perbaikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan dan efektivitas Canva sebagai alat promosi digital bagi UMKM.

#### 4. KESIMPULAN

Evaluasi usability website Canva yang melibatkan 20 responden pelaku UMKM di Kota Balikpapan menghasilkan skor rata-rata System Usability Scale (SUS) sebesar 67,38. Skor ini menempatkan kegunaan website Canva pada kategori Marginal. Interpretasi ini berarti bahwa meskipun website tersebut dapat diterima dan berfungsi bagi sebagian responden untuk kebutuhan promosi digital mereka, masih ada aspek-aspek spesifik yang memerlukan perbaikan agar usability-nya mencapai tingkat optimal.

Adanya variasi skor yang cukup signifikan di antara responden, termasuk 8 responden yang memberi nilai di bawah 60 (Marginal/Buruk) dan 7 responden yang memberi nilai di atas 80 (Acceptable/Excellent) menunjukkan adanya perbedaan tajam dalam persepsi pengguna. Sebagian UMKM merasa Canva cukup memadai, sementara sebagian lainnya jelas mengalami hambatan yang berarti.

Faktor yang sangat memengaruhi hasil evaluasi ini adalah karakteristik unik responden UMKM yang umumnya memiliki keterbatasan waktu dan keahlian teknis dalam menggunakan alat desain grafis. Meskipun Canva unggul dalam fitur dan penyediaan template, faktor-faktor dasar usability seperti kemudahan navigasi, konsistensi antarmuka, dan penanganan error teridentifikasi sebagai isu utama yang masih menjadi perhatian bagi sebagian besar pengguna.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Fariyono dan Sanjaya, W. 2023. Penerapan Metode UI/UX Website UMKM Lancar Jaya Food. *Communication* 7(1): 59-71.
- Riana, N. D. dan Wibowo, A. 2020. Evaluasi usability aplikasi layanan academic information system menggunakan SystemUsability Scale. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)* 4(3): 123- 132.
- Saputra, D., Ardyan, E. dan Febrianty, D. 2022. Usability Testing on the Simponik Website using the System Usability Scale (SUS). *Sinkron: Jurnal dan Penelitian Teknik* 7(2): 254- 259.
- Setiawan, D. dan Nurhayati, I. 2024. Evaluasi user experience pada website e-commerce dengan metode System Usability Scale. *Jurnal Sistem Informasi dan Sains Data* 5(1): 44-53.
- Siregar, H. dan Putra, R. 2021. Analisis tingkat usability pada website marketplace menggunakan System Usability Scale untuk Analisis JITU: *Journal Informatik Technology and Communication* 7(1): 59-71.

- metode System Usability Scale. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Komputer* 9(2): 87-96.
- Utami, I. S. dan Santosa, J. 2020. Analisis Usability Sistem Informasi pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Seminar Nasional Teknologi dan Humaniora 2020 (SEMATECH 2020): 86-87.
- Wijayanti, L. dan Pratama, B. 2024. Aplikasi System Usability Scale (SUS) Metode dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa terhadap Website Direktori Akademik. *Jurnal Bisnis Ekonomi dan Manajemen* 5(1): 74-82.