

BAB I

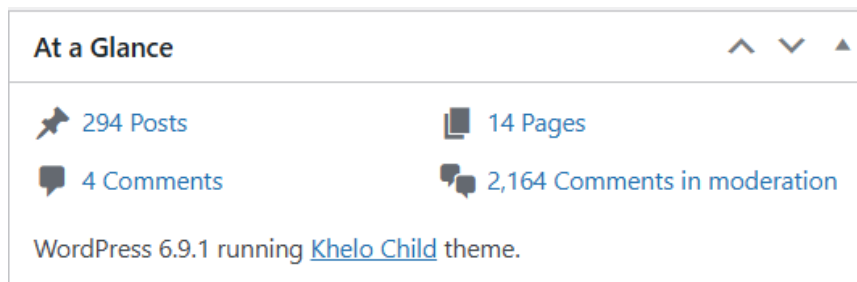
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi telah mendorong berbagai organisasi untuk mengadopsi media digital sebagai metode komunikasi dan penyebaran informasi kepada publik. Salah satu media yang banyak digunakan yakni *website*. *Website* tidak hanya berfungsi menjadi sarana publikasi informasi, tetapi juga menjadi representasi identitas organisasi di ruang digital. Melalui *website*, organisasi dapat menyampaikan beragam informasi secara cepat, terstruktur, serta mudah diakses oleh masyarakat tanpa batasan ruang dan waktu. Maka itu, kualitas *website* menjadi aspek penting karena dapat memengaruhi efektivitas penyampaian informasi, pengalaman pengguna, serta citra organisasi di mata publik (Barnes & Vidgen, 2003).

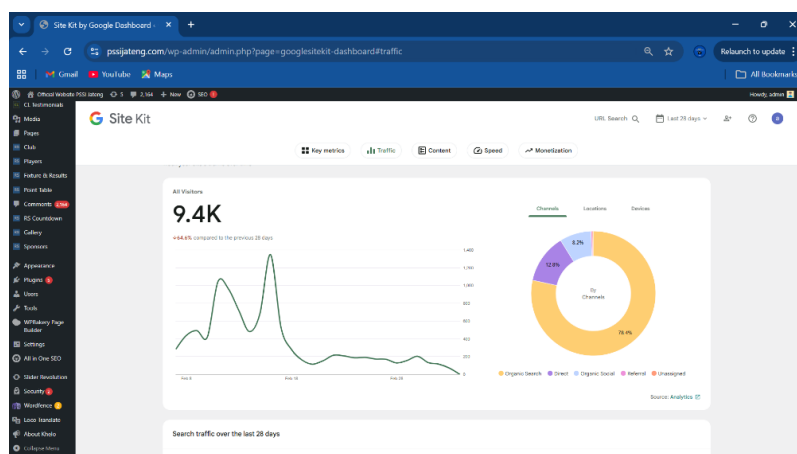
Dalam konteks organisasi modern, *website* juga berperan sebagai media komunikasi yang menghubungkan organisasi dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti anggota organisasi, mitra kerja, serta masyarakat umum. *Website* dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan berbagai informasi penting, seperti berita kegiatan organisasi, pengumuman resmi, agenda kegiatan, hingga dokumentasi aktivitas organisasi. Dengan demikian, *website* diharapkan mampu menjadi sumber informasi yang kredibel, mudah diakses, serta mampu memenuhi kebutuhan informasi pengunjung.

Organisasi yang memanfaatkan *website* sebagai media informasi yakni Persatuan Sepak Bola Seluruh Indonesia (PSSI) Jawa Tengah. Sebagai organisasi yang memiliki peran penting dalam pengembangan sepak bola di tingkat provinsi, PSSI Jawa Tengah memiliki berbagai kegiatan yang melibatkan berbagai pihak, seperti klub anggota, atlet, pelatih, serta masyarakat yang memiliki minat terhadap perkembangan sepak bola daerah. Oleh karena itu, keberadaan *website* menjadi penting sebagai media resmi untuk menyampaikan berbagai informasi terkait kegiatan organisasi, perkembangan kompetisi, serta berbagai program yang dijalankan oleh PSSI Jawa Tengah.



Gambar 1. 1 Data postingan *Website* PSSI Jawa Tengah
(*Sumber : Data Pribadi Penulis, 2026*)

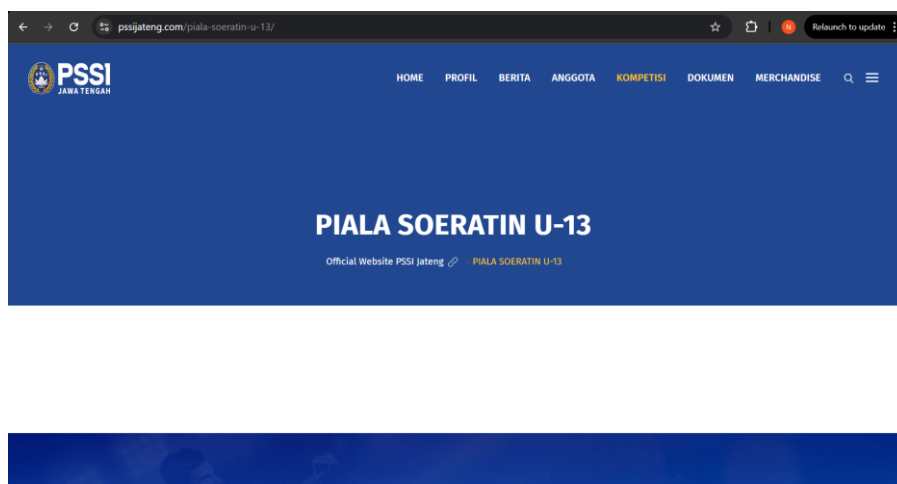
Berdasarkan gambar 1.1, data yang diperoleh dari *website* PSSI Jawa Tengah, hingga Februari 2026 tercatat terdapat sekitar 294 berita yang telah dipublikasikan sejak April 2020. Selain itu, jumlah total pengunjung *website* dalam 28 hari terakhir tercatat mencapai sekitar 9.400 pengunjung. Berdasarkan data kunjungan harian, pada periode 8 hingga 18 Februari 2026 jumlah pengunjung *website* berada pada angka yang relatif tinggi dengan rata-rata kunjungan harian mencapai ratusan pengunjung dan beberapa kali menembus lebih dari 1.000 pengunjung per hari. Namun, setelah periode tersebut, jumlah kunjungan mengalami penurunan dengan rata-rata sekitar 200 pengunjung per hari. Salah satu berita yang paling banyak dibaca bahkan mencapai sekitar 8.800 kali pembacaan. Data tersebut menunjukkan bahwa *website* PSSI Jawa Tengah telah digunakan menjadi media penyampaian informasi ke masyarakat, khususnya bagi pihak-pihak yang memiliki ketertarikan terhadap perkembangan sepak bola di Jawa Tengah.



Gambar 1. 2 Data pengunjung *Website* PSSI Jawa Tengah
(*Sumber : Data Pribadi Penulis, 2026*)

Namun demikian, keberadaan *website* dan jumlah konten yang tersedia belum tentu mencerminkan kualitas *website* yang optimal. *Website* dapat diakses oleh pengunjung, tetapi masih berpotensi memiliki berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan, kelengkapan informasi, maupun kualitas interaksi layanan yang dirasakan pengunjung. Jika *website* tidak dikelola dengan baik, maka informasi yang disajikan dapat menjadi kurang optimal dan berpotensi mengurangi kenyamanan pengunjung dalam mengakses informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan di bulan februari 2026 pada *website* PSSI Jawa Tengah, ditemukan beberapa kondisi yang menunjukkan adanya potensi permasalahan pada penyajian informasi dan pengelolaan konten *website*. Sebagai contoh, berdasarkan gambar 1.3 pada halaman kategori kompetisi seperti “Piala Soeratin U-13, Piala Soeratin U-15, dan Piala Soeratin U-17”, halaman tersebut tidak menampilkan konten informasi terkait kompetisi yang dimaksud. Kondisi tersebut menyebabkan pengunjung tidak memperoleh informasi yang diharapkan ketika mengakses halaman kategori tersebut.

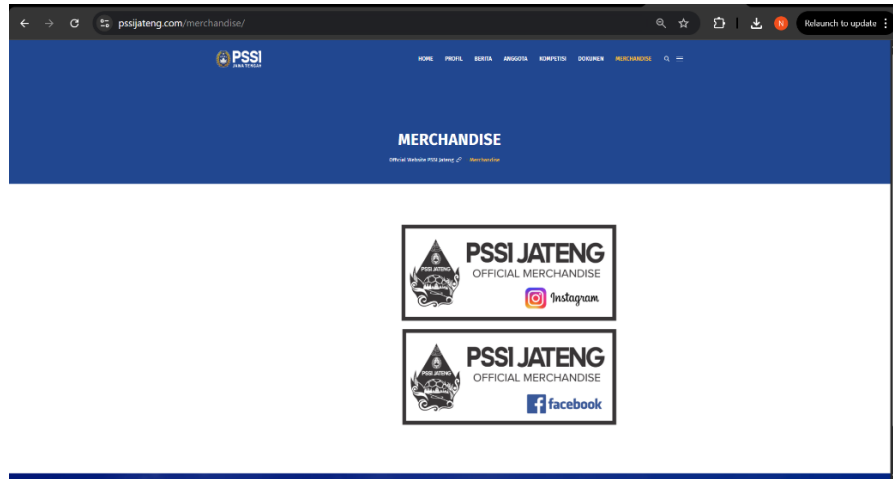


Gambar 1. 3 *Website* PSSI Jawa Tengah

(Sumber : Data Pribadi Penulis, 2026)

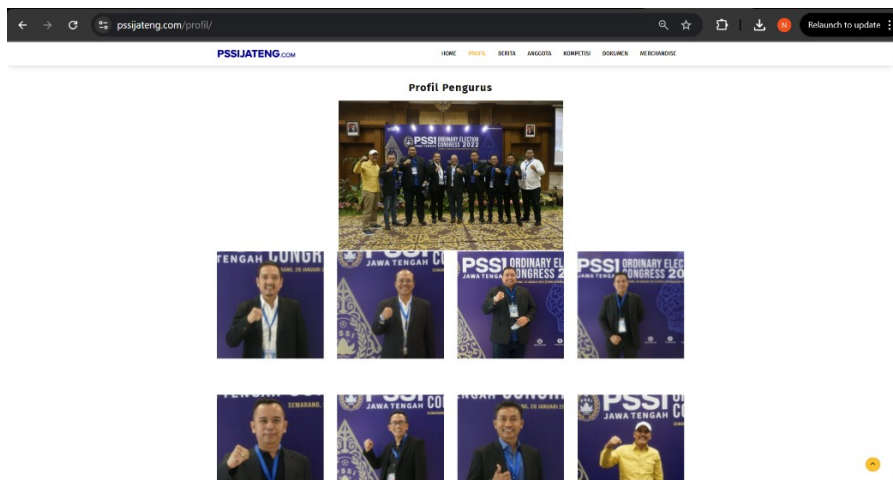
Selain itu, berdasarkan gambar 1.4, pada halaman *merchandise website* juga belum ditemukan tampilan informasi mengenai produk resmi organisasi yang dapat diakses oleh pengunjung. Halaman tersebut hanya menampilkan tautan menuju media sosial tanpa disertai dengan informasi produk yang jelas. Kondisi ini dapat

mempengaruhi kelengkapan informasi yang disajikan oleh *website* kepada pengunjung.



Gambar 1. 4 *Website* PSSI Jawa Tengah
(Sumber : Data Pribadi Penulis, 2026)

Permasalahan lainnya juga dapat ditemukan pada gambar 1.5, halaman profil pengurus. Pada halaman tersebut, informasi yang disajikan masih terbatas pada tampilan foto pengurus tanpa disertai dengan penjelasan profil secara rinci. Selain itu, data kepengurusan yang ditampilkan juga belum sepenuhnya diperbarui sesuai dengan struktur organisasi terbaru. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemutakhiran informasi pada *website* masih perlu diperhatikan agar informasi yang disajikan tetap relevan dan akurat bagi pengunjung.

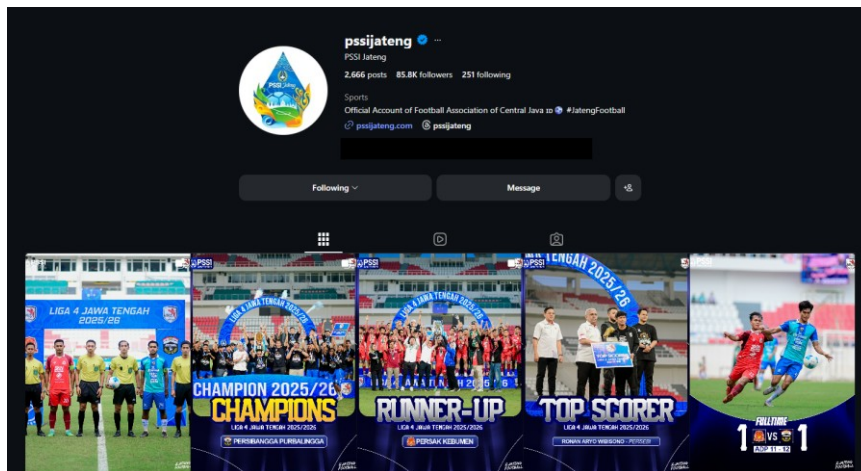


Gambar 1. 5 *Website* PSSI Jawa Tengah
(Sumber : Data Pribadi Penulis, 2026)

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun *website* PSSI Jawa Tengah telah tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat, masih terdapat beberapa aspek yang berpotensi mempengaruhi kualitas pengalaman pengunjung dalam mengakses *website* tersebut. Tanpa adanya evaluasi yang sistematis, pengelola *website* tidak memiliki dasar yang jelas untuk mengetahui apakah *website* telah mampu memenuhi kebutuhan informasi pengunjung atau justru masih memiliki kelemahan pada aspek tertentu.

Selain itu, jika dibandingkan dengan aktivitas media sosial organisasi, terlihat bahwa penyebaran informasi organisasi cenderung lebih aktif dilakukan melalui media sosial dibandingkan dengan *website*. Akun Instagram resmi PSSI Jawa Tengah tercatat memiliki sekitar 85,8 ribu pengikut dengan total 2.666 unggahan hingga Februari 2026, dengan aktivitas unggahan yang relatif aktif. Kondisi ini memperlihatkan bahwasanya media sosial mempunyai tingkat aktivitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan *website* menjadi media informasi resmi organisasi.

Dalam beberapa unggahan, Instagram juga mengarahkan pengunjung untuk mengakses *website* resmi guna memperoleh informasi yang lebih lengkap. Hal ini menunjukkan adanya peran berjenjang antara media sosial sebagai kanal distribusi awal dan *website* sebagai sumber informasi lanjutan yang lebih terstruktur. Namun, belum diketahui sejauh mana *website* mampu memberikan pengalaman akses informasi yang optimal bagi pengunjung yang datang dari media sosial tersebut. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap kualitas *website* PSSI Jawa Tengah untuk menilai efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan informasi dan pengalaman pengunjung.



Gambar 1. 6 OA Instagram PSSI Jawa Tengah

(Sumber : Data Pribadi Penulis, 2026)

Guna mengetahui kualitas *website* berlandaskan pengalaman pengunjung, diperlukan suatu metode evaluasi yang sistematis dan berbasis pada persepsi pengunjung. Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas *website* adalah *WebQual 4.0* yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen (2003). Metode *Webqual 4.0* mengukur kualitas *website* melalui tiga dimensi utama, yaitu *usability quality* yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan *website*, *information quality* yang berkaitan dengan kualitas informasi yang disajikan, serta *service interaction quality* yang berkaitan dengan kualitas interaksi layanan antara pengunjung dan *website*.

Melalui pendekatan *WebQual 4.0*, kualitas *website* dapat dianalisis berdasarkan pengalaman langsung pengunjung ketika berinteraksi dengan *website*. Pendekatan ini menekankan bahwa penilaian kualitas tidak hanya tampak dari aspek teknis, tetapi dari bagaimana pengunjung merasakan kualitas informasi, kemudahan penggunaan, serta interaksi layanan yang disediakan oleh *website*. Dengan itu, metode ini dinilai mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait kualitas *website* dari sudut pandang pengunjung sebagai pihak yang secara langsung memanfaatkan layanan *website* tersebut.

Berdasarkan pendekatan tersebut, evaluasi kualitas *website* menjadi penting untuk memastikan bahwa *website* tidak hanya berfungsi menjadi media penyampaian informasi, tetapi juga mampu memberi pengalaman penggunaan yang

efektif dan efisien. Dalam konteks PSSI Jawa Tengah, *website* berperan strategis menjadi media informasi resmi organisasi yang digunakan oleh masyarakat luas, khususnya komunitas sepak bola daerah. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang sistematis guna mengetahui sejauh mana *website* mampu memenuhi kebutuhan informasi serta memberi pengalaman penggunaan yang baik bagi pengunjung secara menyeluruh.

Meskipun metode *WebQual 4.0* telah banyak dipergunakan di studi guna menilai kualitas *website*, sebagian besar studi tersebut masih berfokus ke konteks *website e-commerce*, pendidikan, serta instansi pemerintah. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan metode tersebut pada *website* organisasi olahraga daerah, khususnya pada PSSI Jawa Tengah, masih relatif terbatas. Selain itu, sebagian penelitian cenderung hanya berfokus pada hasil pengukuran kuantitatif tanpa mengaitkannya dengan kondisi aktual pengelolaan *website* di lapangan, seperti konsistensi pembaruan konten, kelengkapan fitur, serta kemudahan akses komunikasi yang secara langsung memengaruhi pengalaman pengunjung.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, studi ini dilaksanakan guna mengevaluasi kualitas *website* PSSI Jawa Tengah berlandaskan persepsi pengunjung dengan mempergunakan metode *WebQual 4.0* mencakup dimensi “*usability quality, information quality, dan service interaction quality*”. Pendekatan ini tidak hanya bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas *website* secara kuantitatif, tetapi juga untuk mengidentifikasi indikator-indikator yang masih perlu ditingkatkan berdasarkan pengalaman nyata pengunjung serta kondisi aktual *website*. Dengan itu, temuan studi dimaksudkan dapat memberi gambaran lebih komprehensif sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan yang lebih tepat sasaran bagi pengelola *website* di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas *website* PSSI Jawa Tengah berdasarkan persepsi pengunjung menggunakan metode *WebQual 4.0*?

2. Bagaimana kualitas *website* PSSI Jawa Tengah pada masing-masing dimensi *WebQual* 4.0?
3. Indikator apa saja yang memiliki nilai paling rendah berdasarkan persepsi pengunjung sehingga perlu menjadi prioritas evaluasi pada *website* PSSI Jawa Tengah?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah, dapat disimpulkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kualitas *website* PSSI Jawa Tengah berdasarkan persepsi pengunjung menggunakan metode *WebQual* 4.0.
2. Mengidentifikasi kualitas *website* PSSI Jawa Tengah pada masing-masing dimensi *WebQual* 4.0.
3. Menentukan indikator kualitas *website* yang memiliki nilai terendah berdasarkan persepsi pengunjung sebagai dasar evaluasi dan perbaikan *website* PSSI Jawa Tengah.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Studi ini bertujuan memberi kontribusi pada pengembangan kajian di bidang ilmu informasi dan kehumasan, terkhusus terkait evaluasi kualitas *website* sebagai media informasi resmi organisasi. Secara teoritis, studi ini memperkuat penerapan metode *WebQual* 4.0 dalam menilai kualitas *website* organisasi publik/semi-publik di bidang olahraga, yang selama ini masih relatif terbatas dibandingkan sektor pendidikan atau *e-government*.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Studi ini memberi pengalaman empiris bagi peneliti dalam menerapkan metode *WebQual* 4.0 guna mengevaluasi kualitas *website* berlandaskan persepsi pengunjung. Selain itu, studi ini melatih peneliti dalam proses pengumpulan data survei, pengolahan data kuantitatif, serta analisis kualitas *website* pada setiap dimensi *WebQual* 4.0 sebagai bekal

kompetensi akademik dan profesional di bidang informasi, kehumasan, dan pengelolaan media digital.

b. Bagi Program Studi

Temuan studi ini dimaksudkan dapat menjadi bahan referensi serta pembelajaran bagi mahasiswa dan akademisi, terkhusus di Program Studi D-IV Informasi dan Hubungan Masyarakat, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro, dalam memahami penerapan metode *WebQual* 4.0 pada objek penelitian nyata. Studi ini juga dapat menjadi acuan metodologis bagi studi berikutnya yang berkaitan ke evaluasi kualitas *website* organisasi.

c. Bagi PSSI Jawa Tengah

Studi ini dimaksudkan dapat memberi gambaran empiris terkait tingkat kualitas *website* PSSI Jawa Tengah berdasarkan persepsi pengunjung pada dimensi *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pengelola *website* sebagai bahan evaluasi untuk memahami kondisi kualitas *website* saat ini serta sebagai dasar pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas *website* agar lebih efektif sebagai media informasi resmi organisasi.

1.5 Luaran

Produk yang dihasilkan dari studi ini yakni artikel ilmiah yang dirancang untuk dipublikasikan pada jurnal internasional atau nasional di bidang sistem informasi, ilmu informasi, atau komunikasi digital. Artikel ini disusun berlandaskan temuan studi yang dilaksanakan secara sistematis, dengan menekankan pada kontribusi temuan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya terkait kualitas *website* dan pengalaman pengunjung. Selain itu, publikasi ini dimaksudkan dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya serta memberikan masukan praktis bagi pengelola *website* dalam meningkatkan kualitas layanan digital. Selain artikel ilmiah adapun *handbook* berjudul “*manual book* Penggunaan *website* PSSI Jawa Tengah” yang akan diberikan kepada pihak PSSI Jawa Tengah.