

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu

Studi terkait kualitas *website* telah banyak dilakukan pada berbagai sektor dengan menggunakan pendekatan berbasis persepsi pengunjung. Salah satu metode yang paling sering digunakan yakni *WebQual* 4.0, yang menilai kualitas *website* melalui dimensi “*usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*”. Metode ini dinilai relevan karena mampu menggambarkan pengalaman nyata pengunjung saat berinteraksi dengan *website*.

Ikhsawiyanthi, Wijoyo, dan Mursityo (2023) melaksanakan studi terkait kualitas *website* HSP Academy mempergunakan metode *WebQual* 4.0 yang dipadukan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). Temuan studi memperlihatkan bahwasanya kualitas *website* dipengaruhi secara signifikan oleh ketiga dimensi *WebQual*, dengan beberapa atribut masih memerlukan peningkatan. Studi ini memperlihatkan bahwasanya *WebQual* 4.0 efektif dalam menilai kualitas *website* berbasis persepsi pengunjung, meskipun penelitian tersebut masih mengombinasikannya dengan IPA untuk menentukan prioritas perbaikan

Penelitian serupa dilakukan oleh Rahmadini et al., (2022) pada *website E-Health* Surabaya. Dengan mempergunakan metode *WebQual* 4.0 dan IPA, studi ini menemukan bahwasanya dimensi *information quality* serta *service interaction quality* memiliki pengaruh besar pada kepuasan pengunjung. Penelitian ini memperkuat temuan bahwa *WebQual* 4.0 dapat dipergunakan guna mengevaluasi kualitas *website* layanan publik secara komprehensif.

Fikri et al., (2022) menerapkan metode *WebQual* 4.0 di sistem informasi akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dinilai cukup baik dari sisi *usability*, tetapi masih terdapat kekurangan pada aspek kualitas informasi. Penelitian ini menegaskan bahwa *WebQual* 4.0 tidak hanya relevan untuk *website* komersial, tetapi juga untuk *website* institusi pendidikan

Nugraha, Pratama, dan Sari (2021) menganalisis kualitas *website* instansi pemerintah menggunakan metode *WebQual* 4.0. Hasil penelitian menunjukkan

bahwasanya persepsi pengunjung terhadap kualitas *website* pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan kejelasan informasi. Studi ini relevan dengan studi yang dilaksanakan penulis sebab sama-sama meneliti *website* organisasi publik dengan pendekatan berbasis persepsi pengunjung.

Selain itu, Roz (2020) meneliti “pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengunjung dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*”. Temuan studi memperlihatkan bahwasanya ketiga dimensi *WebQual* memengaruhi signifikan kepuasan pengunjung. Penelitian ini memperkuat landasan teoritis bahwa kualitas *website* yang dinilai melalui *WebQual 4.0* memiliki hubungan erat dengan persepsi dan kepuasan pengunjung.

Penelitian terbaru oleh Febrianti et al., (2024) mengkaji “pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengunjung pada SMP Negeri 9 Kota Jambi dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*”. Temuan studi memperlihatkan bahwasanya *usability quality* dan *information quality* menjadi faktor dominan membentuk kepuasan pengunjung. Studi ini memperlihatkan bahwasanya *WebQual 4.0* masih sangat relevan digunakan dalam konteks organisasi publik hingga saat ini

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, disimpulkan bahwasanya metode *WebQual 4.0* telah banyak dipergunakan guna menilai kualitas *website* pada berbagai sektor, seperti pendidikan, layanan kesehatan, *e-government*, dan organisasi publik. Penelitian-penelitian tersebut secara umum memperlihatkan bahwasanya ketiga dimensi utama dalam *WebQual 4.0* memengaruhi persepsi dan kepuasan pengunjung, sehingga metode ini dinilai valid dan relevan dalam mengevaluasi kualitas *website* berbasis pengalaman pengunjung. Namun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada objek yang bersifat institusional formal dan cenderung mengandalkan analisis kuantitatif tanpa mengaitkannya dengan kondisi aktual pengelolaan *website* di lapangan.

Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas *website* organisasi olahraga tingkat daerah, khususnya pada konteks PSSI Jawa Tengah, masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik *website* organisasi olahraga memiliki perbedaan dengan sektor lain, terutama dalam hal dinamika pembaruan informasi, kebutuhan keterhubungan komunitas, serta kelengkapan fitur yang mendukung

aktivitas organisasi. Maka itu, studi ini tidak hanya bertujuan menilai kualitas *website* berlandaskan persepsi pengguna mempergunakan metode *WebQual* 4.0, tetapi juga untuk mengaitkan hasil pengukuran tersebut dengan kondisi nyata *website* sebagai dasar dalam mengidentifikasi indikator yang masih lemah dan memerlukan perbaikan. Dengan itu, studi ini dimaksudkan dapat memberi kontribusi lebih kontekstual serta aplikatif dalam pengembangan kualitas *website* organisasi olahraga daerah.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 *Website* sebagai Media Informasi Organisasi

Website telah berkembang dari sekadar sarana penyampaian informasi statis menjadi media strategis organisasi dalam membangun citra, menyampaikan pesan resmi, serta menjalin hubungan dengan publik. Dalam konteks organisasi modern, *website* berfungsi sebagai *official touchpoint* yang dapat diakses kapan saja oleh berbagai kelompok pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal.

Menurut Gunesh dan Maheshwari (2019), *website* organisasi memainkan peran penting dalam membentuk persepsi publik terhadap organisasi, karena *website* sering kali menjadi sumber informasi pertama yang diakses pengguna. *Website* yang dikelola dengan efektif tidak hanya menyampaikan informasi faktual, tetapi juga mencerminkan profesionalisme, kredibilitas, serta keseriusan organisasi dalam berkomunikasi dengan publik. Sebaliknya, *website* dengan kualitas rendah dapat menimbulkan persepsi negatif, bahkan menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap organisasi.

Dalam perspektif komunikasi organisasi dan kehumasan, *website* dipandang sebagai media komunikasi dua arah. Jensen et al., (2014) menjelaskan bahwa *website* organisasi tidak hanya berfungsi menjadi media penyampaian informasi satu arah, tetapi juga menjadi sarana interaksi antara organisasi serta publik, misalnya melalui fitur kontak, formulir umpan balik, atau integrasi media sosial. Oleh karena itu, *website* menjadi bagian dari strategi manajemen hubungan organisasi dengan publik (*organization–public relationship*).

Zhu dan Han (2014) menegaskan bahwa *website* organisasi berperan penting dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan publik melalui

penyajian informasi yang relevan, transparan, dan mudah diakses. Kualitas penyampaian informasi melalui *website* memengaruhi bagaimana publik menilai komitmen organisasi terhadap keterbukaan dan akuntabilitas.

Bagi organisasi publik dan semi-publik, seperti asosiasi olahraga, *website* berperan krusial menyediakan informasi yang akurat, terkini, serta mudah diakses oleh masyarakat. *Website* digunakan untuk menyampaikan berita kegiatan, pengumuman resmi, dokumentasi program, serta informasi layanan yang dibutuhkan publik. Maka itu, kualitas *website* menjadi faktor krusial menentukan efektivitas *website* sebagai media informasi organisasi. *Website* dengan kualitas yang baik akan memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi, meningkatkan kepercayaan publik, serta mendukung terciptanya komunikasi organisasi yang efektif (Athallah & Kraugusteeliana, 2020).

Penelitian Utomo dan Supriyanto (2020) menunjukkan bahwa *website* organisasi mahasiswa berfungsi efektif sebagai media informasi apabila dirancang dengan struktur yang jelas, navigasi yang mudah, dan konten yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan *website* sebagai media informasi tidak hanya ditetapkan keberadaan *website* itu sendiri, tetapi juga kualitas pengalaman pengguna saat mengaksesnya.

Lebih lanjut, Hardiyanto dan Firdaus (2021) menyatakan bahwa kualitas *website* berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna, khususnya melalui aspek kemudahan penggunaan dan kejelasan informasi. *Website* yang sulit digunakan atau menyajikan informasi yang tidak terstruktur akan menurunkan efektivitas komunikasi organisasi, meskipun konten yang disediakan sebenarnya penting.

Berdasarkan uraian tersebut, disimpulkan bahwasanya *website* menjadi media informasi organisasi harus mampu:

1. Menyajikan informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami.
2. Memberikan kemudahan bagi pengunjung dalam mengakses dan menavigasi konten.
3. Memfasilitasi interaksi antara organisasi dan publik.
4. Mencerminkan citra dan kredibilitas organisasi secara profesional.

Maka itu, evaluasi kualitas *website* menjadi penting guna memastikan bahwasanya *website* organisasi benar-benar berfungsi efektif sebagai media informasi. Salah satu pendekatan yang relevan guna menilai kualitas *website* dari sudut pandang pengunjung yakni metode *WebQual* 4.0, yang menitikberatkan pada persepsi pengunjung terhadap pengalaman penggunaan *website*.

2.2.2 Kualitas Website

Kualitas *website* merupakan konsep multidimensional yang menggambarkan sejauh mana sebuah *website* mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pengunjungnya. Dalam konteks organisasi, kualitas *website* tidak hanya diukur dari tampilan visual atau kelengkapan fitur, tetapi dari bagaimana pengunjung memersepsikan pengalaman mereka saat berinteraksi dengan *website* tersebut.

Laudon dan Laudon (2018) menjelaskan bahwa sistem informasi berbasis web dikatakan berkualitas apabila mampu menyediakan informasi yang bernilai, mudah diakses, dan mendukung tujuan organisasi. *Website* sebagai bagian dari sistem informasi organisasi harus mampu mengintegrasikan aspek teknis, informasi, dan interaksi pengguna secara seimbang. Ketidakseimbangan pada salah satu aspek tersebut dapat menurunkan efektivitas *website* secara keseluruhan.

Dalam kajian pemasaran dan komunikasi digital, Chaffey dan Ellis-Chadwick (2019) menekankan bahwa kualitas *website* berpengaruh langsung terhadap persepsi pengguna terhadap kredibilitas dan profesionalisme organisasi. *Website* yang lambat, sulit dinavigasi, atau menyajikan informasi yang tidak jelas akan menimbulkan kesan negatif, bahkan sebelum pengguna memahami konten yang disampaikan. Dengan kata lain, kualitas *website* menjadi pintu masuk persepsi publik terhadap organisasi.

Hardiyanto dan Firdaus (2021) mengemukakan bahwasanya kualitas *website* memengaruhi signifikan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya memengaruhi kepercayaan dan intensitas penggunaan ulang. Temuan ini mempertegas bahwa kualitas *website* tidak bersifat objektif semata, melainkan sangat dipengaruhi oleh penilaian subjektif pengguna berdasarkan pengalaman penggunaan mereka.

Dalam konteks organisasi publik dan semi-publik, kualitas *website* memiliki implikasi yang lebih luas. *Website* tidak hanya berfungsi menjadi media layanan informasi, tetapi juga menjadi wujud akuntabilitas dan transparansi organisasi. Nugraha et al., (2021) menyatakan bahwa kualitas *website* instansi pemerintah berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan publik, khususnya melalui kejelasan informasi, kemudahan akses, dan konsistensi layanan digital.

Penelitian Febrianti et al., (2024) pada *website* institusi pendidikan menunjukkan bahwa kualitas *website* dipengaruhi 3 aspek utama, yakni kualitas informasi, kemudahan penggunaan, serta kualitas layanan interaksi. Ketiga aspek ini menentukan sejauh mana pengguna merasa terbantu, nyaman, dan puas saat menggunakan *website*. Bila satu aspek tersebut tidak terpenuhi, maka kualitas *website* secara keseluruhan akan dinilai rendah oleh pengguna.

Secara konseptual, kualitas *website* juga tidak dapat dilepaskan dari pengalaman pengguna (*user experience*). Fikri et al., (2022) menjelaskan bahwa pengalaman pengguna yang baik tercipta ketika *website* mampu menyediakan informasi yang relevan, navigasi yang jelas, serta interaksi yang responsif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas *website* bersifat holistik dan tidak dapat dinilai hanya dari sisi teknis atau desain semata.

Dengan demikian, kualitas *website* dapat dipahami sebagai tingkat kemampuan *website* dalam menyajikan informasi, memfasilitasi interaksi, serta memberi pengalaman penggunaan efektif serta memuaskan bagi pengguna. Karena kualitas *website* sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna, maka pendekatan evaluasi yang berfokus pada sudut pandang pengguna menjadi relevan untuk dipergunakan di studi ini.

Di konteks studi ini, kualitas *website* PSSI Jawa Tengah dipandang sebagai persepsi pengguna terhadap kemampuan *website* dalam menjalankan fungsinya sebagai media utama penyampaian berita, rilis kegiatan, dan informasi organisasi kepada publik. Pemahaman mengenai kualitas *website* ini menjadi landasan teoritis dalam pemilihan metode *WebQual* 4.0 sebagai alat ukur kualitas *website* berdasarkan sudut pandang pengguna.

2.2.3 Perkembangan *WebQual*

WebQual ialah metode pengukuran kualitas *website* yang terus mengalami perkembangan untuk menyesuaikan dengan perubahan karakteristik teknologi web serta kebutuhan pengguna. Perkembangan ini menunjukkan pergeseran pendekatan dari yang berorientasi pada aspek teknis menuju pendekatan yang lebih menekankan pada pengalaman dan persepsi pengguna.

WebQual 1.0 merupakan versi awal yang dikembangkan Stuart J. Barnes dan Richard Vidgen dengan pendekatan “*Quality Function Deployment (QFD)*”. Pada tahap ini, fokus utama pengukuran kualitas *website* berada pada aspek teknis dan kualitas informasi yang disajikan. Dimensi yang dipergunakan mencakup kemudahan penggunaan, pengalaman pengguna, kualitas informasi, serta komunikasi dan integrasi. Namun, pendekatan ini masih terbatas karena belum mampu menggambarkan interaksi pengguna secara mendalam dalam penggunaan *website*.

WebQual 2.0 dikembangkan sebagai penyempurnaan dari versi sebelumnya dengan mulai memasukkan aspek interaksi pengguna. Pada tahap ini, konsep kualitas layanan dari model *SERVQUAL* mulai diadopsi untuk mengukur hubungan antara pengguna dan *website*. Perubahan utama pada versi ini adalah penekanan pada kualitas interaksi, seperti responsivitas dan kepercayaan. Meskipun demikian, fokus yang lebih besar pada aspek interaksi menyebabkan keseimbangan dengan kualitas informasi belum sepenuhnya tercapai.

WebQual 3.0 merupakan hasil integrasi dari kelebihan *WebQual* 1.0 dan 2.0. Pada versi ini, dimensi kualitas *website* mulai disusun secara lebih sistematis ke 3 aspek utama, yakni kualitas interaksi, kualitas informasi, serta kualitas desain *website*. Versi ini banyak diterapkan di konteks *e-commerce*, di mana *website* tidak hanya berfungsi menjadi media informasi, juga menjadi sarana transaksi serta layanan. Maka itu, aspek kepercayaan serta kualitas layanan menjadi semakin penting dalam evaluasi kualitas *website*.

WebQual 4.0 merupakan penyempurnaan dari versi sebelumnya yang menyederhanakan struktur pengukuran tanpa mengurangi cakupan aspek kualitas *website*. Pada versi ini, dimensi kualitas *website* difokuskan menjadi tiga dimensi

utama, yakni “*usability quality, information quality, dan service interaction quality*” (Barnes & Vidgen, 2003).

Perubahan ini memperlihatkan bahwasanya pengukuran kualitas *website* tidak lagi hanya berfokus ke aspek teknis, tetapi lebih menekankan pada persepsi pengguna secara menyeluruh dalam berinteraksi dengan *website*. Dengan struktur yang lebih sederhana dan komprehensif, *WebQual 4.0* menjadi model yang paling banyak dipergunakan di studi kualitas *website* di berbagai bidang.

Secara keseluruhan, perkembangan *WebQual* menunjukkan adanya pergeseran pendekatan dari *system oriented* menuju *user oriented*. *WebQual 1.0* menitikberatkan pada kualitas teknis dan informasi, kemudian berkembang pada *WebQual 2.0* yang mulai mengakomodasi interaksi pengguna. Selanjutnya, *WebQual 3.0* mengintegrasikan berbagai dimensi kualitas *website* secara lebih sistematis, hingga akhirnya pada *WebQual 4.0* terbentuk model yang lebih sederhana, komprehensif, dan berfokus pada persepsi pengguna. Dengan demikian, *WebQual 4.0* dapat dipahami sebagai hasil evolusi model pengukuran kualitas *website* yang telah disempurnakan untuk memberikan gambaran yang lebih representatif terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* (Barnes & Vidgen, 2003).

2.2.4 *WebQual 4.0*

WebQual 4.0 ialah pengembangan lanjutan dari model *WebQual* yang dipergunakan guna menilai kualitas *website* berlandaskan persepsi pengguna. Model ini dikembangkan Stuart J. Barnes dan Richard Vidgen sebagai instrumen untuk mengevaluasi kualitas layanan berbasis web dengan menekankan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan *website* (Barnes & Vidgen, 2003). Sebagai hasil dari perkembangan *WebQual* sebelumnya, versi 4.0 menyederhanakan struktur pengukuran tanpa mengurangi cakupan aspek kualitas *website*, sehingga lebih mudah diaplikasikan dalam berbagai konteks penelitian.

WebQual 4.0 memfokuskan pengukuran kualitas *website* ke 3 dimensi utama, yaitu *usability quality, information quality, dan service interaction quality*. Ketiga dimensi tersebut dirancang untuk merepresentasikan kualitas *website* secara menyeluruh dari sudut pandang pengguna, tidak hanya berdasarkan aspek teknis

sistem, tetapi juga berdasarkan pengalaman nyata yang dirasakan selama penggunaan *website* (Barnes & Vidgen, 2003). Pendekatan ini menekankan bahwa kualitas *website* tidak dapat dinilai hanya dari spesifikasi teknis, melainkan dari bagaimana pengguna memaknai kemudahan penggunaan, kualitas informasi, serta interaksi layanan yang tersedia.

Dalam pendekatan *WebQual* 4.0, persepsi pengguna menjadi indikator utama dalam menilai kualitas *website*. Hal ini selaras dengan konsep di *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwasanya persepsi pada kemudahan penggunaan serta kebermanfaatan akan mempengaruhi sikap serta perilaku pengguna dalam menggunakan suatu sistem (Loiacono et al., 2007). Oleh karena itu, *WebQual* 4.0 dinilai relevan untuk digunakan dalam mengevaluasi *website* organisasi publik dan non-komersial, termasuk *website* PSSI Jawa Tengah sebagai media informasi resmi organisasi.

WebQual 4.0 terdiri atas 3 dimensi utama yang dipergunakan guna menilai kualitas *website*, yakni:

1. *Usability quality*

Ini mengukur tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan *website*. Dimensi ini mencakup aspek kemudahan navigasi, kejelasan tampilan, konsistensi desain, serta kenyamanan pengguna dalam mengakses dan menemukan informasi yang diperlukan. *Website* dengan tingkat *usability* yang baik akan membantu pengguna dalam memperoleh informasi secara efektif tanpa mengalami kesulitan teknis. Barnes dan Vidgen (2003) mengemukakan bahwasanya *usability* ialah fondasi utama di kualitas *website*, karena *website* dengan kualitas informasi yang baik sekalipun tidak akan memberi manfaat optimal apabila sulit digunakan oleh pengguna. Ini memperlihatkan bahwasanya *usability* berperan krusial menentukan persepsi kualitas *website* secara keseluruhan.

2. *Information quality*

Information quality menilai kualitas informasi yang disajikan oleh *website*, meliputi aspek akurasi, relevansi, kelengkapan, kejelasan, dan keterkinian informasi. Bagi *website* organisasi yang berfungsi sebagai media informasi

resmi, kualitas informasi menjadi elemen yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kredibilitas dan kepercayaan publik.

Loiacono, Watson, dan Goodhue (2007) menyatakan bahwa pengguna akan menilai kualitas *website* tinggi bila informasi yang disajikan sejalan dengan kebutuhan mereka dan mudah dipahami. Penelitian Nugraha et al., (2021) dan Febrianti et al., (2024) juga mengemukakan bahwasanya kualitas informasi memengaruhi signifikan kepuasan dan kepercayaan pengguna, khususnya pada *website* organisasi publik dan pendidikan.

3. *Service interaction quality*

Ini mengukur kualitas interaksi antara pengguna dan pengelola *website*. Dimensi ini mencakup aspek rasa aman, kepercayaan, kemudahan dalam berkomunikasi, kejelasan identitas organisasi, serta reputasi *website* secara keseluruhan. Kualitas interaksi layanan yang baik akan meningkatkan persepsi profesionalisme dan keandalan organisasi di mata pengguna.

Barnes dan Vidgen (2003) menyatakan bahwa kualitas interaksi layanan pada *website* berkontribusi terhadap persepsi keandalan dan reputasi organisasi. Penelitian Athallah dan Kraugusteeliana (2022) membuktikan bahwasanya *service interaction quality* memengaruhi signifikan kepuasan pengguna di *website* organisasi dan layanan publik.

Berbagai penelitian di Indonesia memperlihatkan bahwasanya ketiga dimensi *WebQual* 4.0 digunakan konsisten dalam mengukur kualitas *website* di berbagai sektor, seperti pemerintahan, pendidikan, dan layanan publik (Roz, 2020; Ikhsawiyanti et al., 2023; Rahmadini et al., 2022). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *WebQual* 4.0 merupakan metode yang efektif dalam mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna dan menghasilkan temuan yang aplikatif bagi pengelola *website*.

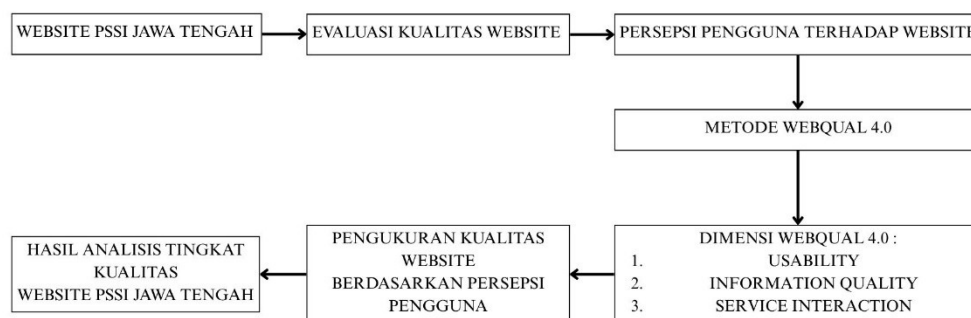
Berlandaskan uraian tersebut, *WebQual* 4.0 dinilai sebagai metode yang valid, reliabel, dan relevan untuk digunakan dalam penelitian kualitas *website* PSSI Jawa Tengah. Metode ini dipilih sebab berbasis pada persepsi pengguna, mampu mengukur kualitas *website* secara multidimensional, serta telah banyak digunakan

dan diuji dalam penelitian ilmiah di Indonesia, khususnya pada *website* organisasi publik dan non-komersial.

Dengan demikian, penggunaan metode *WebQual 4.0* di studi ini dimaksudkan mampu memberi gambaran objektif terkait kualitas *website* PSSI Jawa Tengah berdasarkan persepsi pengguna, sehingga dapat dijadikan dasar evaluasi kualitas *website* sebagai media informasi resmi organisasi.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, penelitian ini menggunakan metode *WebQual 4.0* sebagai pendekatan untuk mengevaluasi kualitas *website* PSSI Jawa Tengah berdasarkan persepsi pengunjung. Metode *WebQual 4.0* terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*, yang digunakan sebagai dasar dalam penyusunan indikator penelitian. Ketiga dimensi tersebut kemudian menjadi acuan dalam proses pengumpulan data melalui kuesioner, pengolahan data, hingga analisis kualitas *website* PSSI Jawa Tengah. Kerangka pemikiran penelitian ini menggambarkan hubungan antara permasalahan *website*, metode evaluasi yang digunakan, serta hasil yang ingin diperoleh dalam penelitian.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran
(Sumber: Data Pribadi Penulis, 2026)

Website PSSI Jawa Tengah berfungsi sebagai media informasi resmi organisasi yang digunakan untuk menyampaikan berita, rilis kegiatan, serta informasi kelembagaan kepada publik. Sebagai media informasi organisasi, *website* dituntut untuk memiliki kualitas yang baik agar informasi yang disampaikan dapat diterima secara efektif, akurat, dan mudah diakses oleh pengunjung. Oleh karena itu, kualitas *website* menjadi aspek penting yang perlu dievaluasi secara sistematis.

Kualitas *website* dalam penelitian ini dipahami menjadi kapabilitas *website* memenuhi kebutuhan serta harapan pengunjung berdasarkan pengalaman penggunaan *website*. Penilaian kualitas *website* tidak hanya tampak dari aspek teknis, tetapi dari bagaimana pengunjung memersepsikan kualitas informasi yang disajikan, kemudahan penggunaan, serta kualitas interaksi layanan yang dirasakan selama mempergunakan *website*.

Untuk mengukur kualitas *website* tersebut, studi ini menggunakan metode *WebQual* 4.0, yaitu metode evaluasi kualitas *website* yang menilai kualitas berlandaskan persepsi pengunjung. Metode *WebQual* 4.0 mengukur kualitas *website* melalui 3 dimensi utama, yakni “*usability quality, information quality, dan service interaction quality.*”

Dimensi *usability quality* berkaitan ke kemudahan pengunjung dalam mengoperasikan *website*, termasuk kemudahan navigasi, kejelasan tampilan, dan kenyamanan penggunaan. Dimensi *information quality* berkaitan dengan kualitas informasi yang disajikan *website*, seperti relevansi, akurasi, kelengkapan, serta keterkinian informasi. Sementara, dimensi *service interaction quality* berkaitan ke kualitas interaksi layanan yang dirasakan pengunjung, termasuk rasa aman, kepercayaan, serta citra *website* secara keseluruhan. Ketiga dimensi tersebut digunakan untuk menggambarkan kualitas *website* PSSI Jawa Tengah secara menyeluruh dari sudut pandang pengunjung.

Melalui pengukuran menggunakan *WebQual* 4.0, diperoleh hasil analisis tingkat kualitas *website* PSSI Jawa Tengah berdasarkan persepsi pengunjung pada masing-masing dimensi kualitas *website*. Temuan analisis ini dimaksudkan dapat memberi informasi empiris terkait aspek kualitas *website* yang telah dinilai baik oleh pengunjung serta aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, studi ini diarahkan guna mengevaluasi kualitas *website* PSSI Jawa Tengah berlandaskan persepsi pengunjung menggunakan metode *WebQual* 4.0 sebagai dasar penilaian kualitas *website* sebagai media informasi resmi organisasi.