

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek di studi ini yakni *website* resmi PSSI Jawa Tengah yang berfungsi sebagai media informasi organisasi terkait kegiatan sepak bola di wilayah Jawa Tengah. *Website* ini digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi kepada masyarakat, seperti berita kegiatan, informasi kompetisi, struktur organisasi, serta informasi lain yang berkaitan ke pengelolaan sepak bola di tingkat daerah. Sebagai media informasi resmi, keberadaan *website* ini memiliki peran penting dalam menjembatani komunikasi antara organisasi dan masyarakat luas, khususnya bagi pihak yang memiliki ketertarikan terhadap perkembangan sepak bola di Jawa Tengah.

Dalam konteks organisasi, *website* PSSI Jawa Tengah tidak hanya berfungsi menjadi sarana publikasi informasi, tetapi juga menjadi representasi digital dari kredibilitas dan profesionalisme organisasi. Kualitas *website* yang baik akan memengaruhi persepsi pengunjung terhadap organisasi, terutama dalam hal kepercayaan dan kemudahan dalam memperoleh informasi. Maka itu, kualitas *website* menjadi faktor krusial yang perlu diperhatikan, terutama bagi organisasi yang berperan sebagai sumber informasi resmi bagi publik.

Berdasarkan hasil pengamatan, *website* telah menyediakan beberapa fitur utama seperti halaman berita, informasi organisasi, serta menu tambahan seperti kompetisi dan *merchandise*. Informasi pada halaman utama relatif diperbarui secara berkala, bahkan dalam beberapa kasus pembaruan dilakukan dalam waktu yang cukup cepat setelah suatu kegiatan berlangsung. Kondisi ini memperlihatkan bahwasanya *website* telah berfungsi dengan baik sebagai media penyampaian informasi yang aktual dan relevan bagi pengunjung.

Namun demikian, masih ada beberapa keterbatasan dalam pengelolaan *website* yang dapat memengaruhi kualitas pengalaman pengunjung. Beberapa halaman seperti kompetisi dan *merchandise* belum terisi secara optimal, sehingga memberikan kesan bahwa tidak seluruh fitur dimanfaatkan secara maksimal. Selain itu, *website* belum menyediakan informasi kontak langsung yang dapat diakses oleh

pengunjung, melainkan hanya mencantumkan akun media sosial resmi. Dari sisi desain, tampilan *website* dinilai cukup konsisten, akan tetapi cenderung monoton karena kurangnya variasi dalam elemen visual yang digunakan.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *website* PSSI Jawa Tengah telah berfungsi dengan baik sebagai media informasi, tetapi masih memiliki beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Maka itu, evaluasi terhadap kualitas *website* menjadi krusial guna mengetahui sejauh mana *website* telah memenuhi kebutuhan pengunjung berdasarkan persepsi mereka, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.

4.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data di studi ini dilaksanakan dengan mempergunakan metode survei melalui penyebaran kuesioner ke pengunjung *website* PSSI Jawa Tengah. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang mengacu pada metode *WebQual 4.0*, terdiri atas 3 dimensi utama, yakni “*usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*”. Pemilihan metode ini bertujuan untuk memperoleh data yang bersifat kuantitatif berdasarkan persepsi pengunjung terhadap kualitas *website*.

Instrumen penelitian mempergunakan skala Likert dengan 5 tingkat penilaian, yakni skor 1 untuk *sangat tidak setuju* - 5 untuk *sangat setuju*. Skala ini dipergunakan guna menilai tingkat persepsi responden pada setiap indikator yang diajukan dalam kuesioner. Dengan mempergunakan skala Likert, data yang didapat diolah secara sistematis guna mengetahui kecenderungan penilaian responden terhadap kualitas *website*.

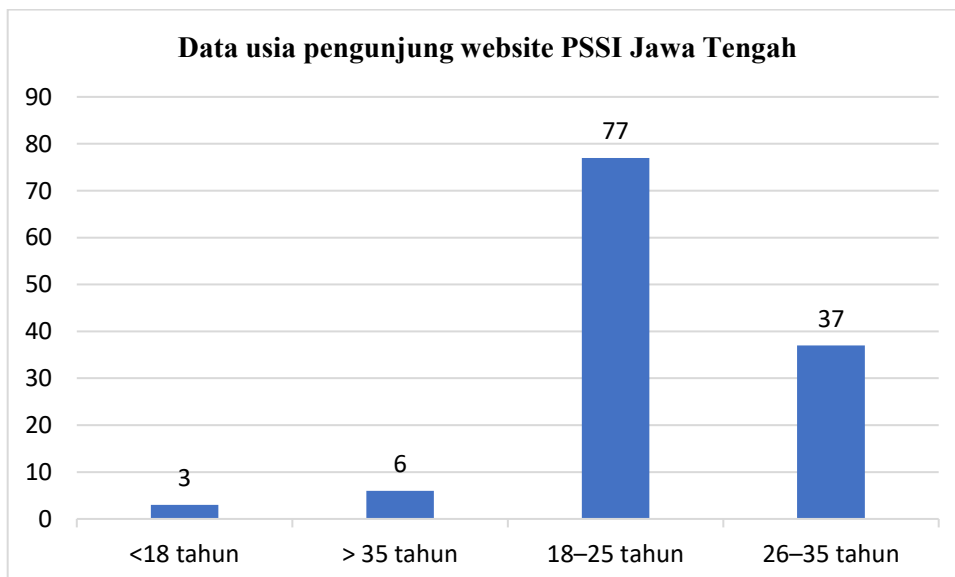
Jumlah responden di studi ini ditentukan mempergunakan rumus Lemeshow (1997) dengan jumlah minimal sebanyak 100 responden. Dalam pelaksanaannya, jumlah responden yang berhasil dikumpulkan sejumlah 123 orang, sehingga seluruh data yang diperoleh dipergunakan dalam proses analisis. Penggunaan seluruh responden ini bertujuan untuk meningkatkan tingkat representativitas data serta memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai persepsi pengunjung terhadap *website*. Penyebaran kuesioner dilaksanakan secara daring melalui platform Google Form, yang memungkinkan responden mengisi kuesioner dengan

mudah dan fleksibel. Responden dalam penelitian ini merupakan pengunjung yang pernah mengakses *website* dalam kurun waktu tertentu, sehingga dianggap mempunyai pengalaman yang cukup guna memberi penilaian terhadap kualitas *website*. Dengan itu, data yang didapat dimaksudkan dapat mencerminkan kondisi aktual penggunaan *website* di lapangan.

Data yang telah terkumpul berikutnya diolah mempergunakan *software* IBM SPSS Statistics versi 26 untuk dilaksanakan uji validitas serta reliabilitas guna memastikan kualitas instrumen penelitian. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan metode deskriptif dengan menghitung nilai rerata (*mean*) dari setiap indikator. Temuan analisis tersebut dipergunakan menjadi dasar dalam mengevaluasi kualitas *website* berlandaskan persepsi pengunjung serta sebagai bahan dalam penyusunan pembahasan dan rekomendasi penelitian.

4.3 Karakteristik Responden

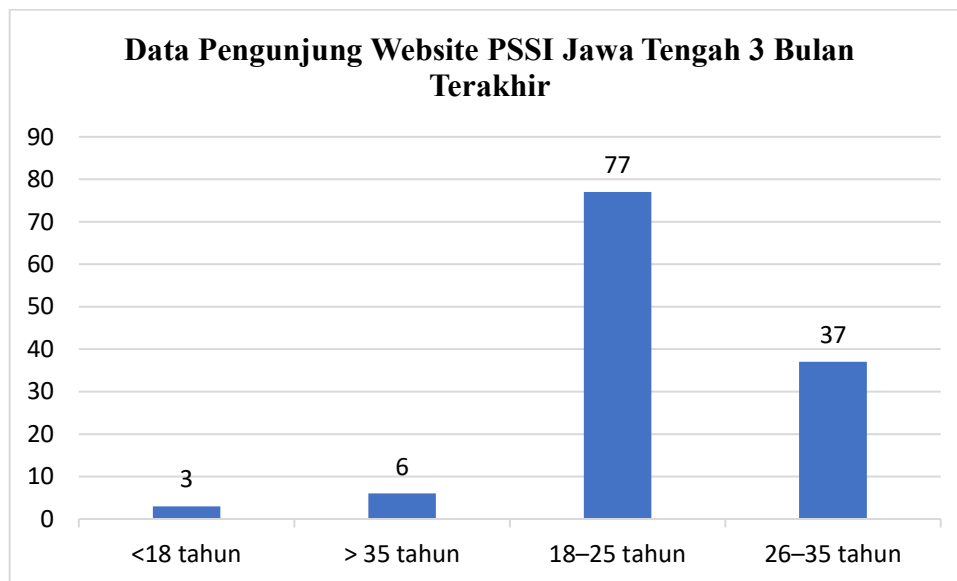
Jumlah responden di studi ini sejumlah 123 orang yang menjadi pengunjung *website* PSSI Jawa Tengah. Karakteristik responden di studi ini diklasifikasikan sesuai usia, frekuensi akses *website*, tujuan akses, serta keterkaitan dengan kegiatan sepak bola di Jawa Tengah.



Gambar 4. 1 Data usia pengunjung website PSSI Jawa Tengah

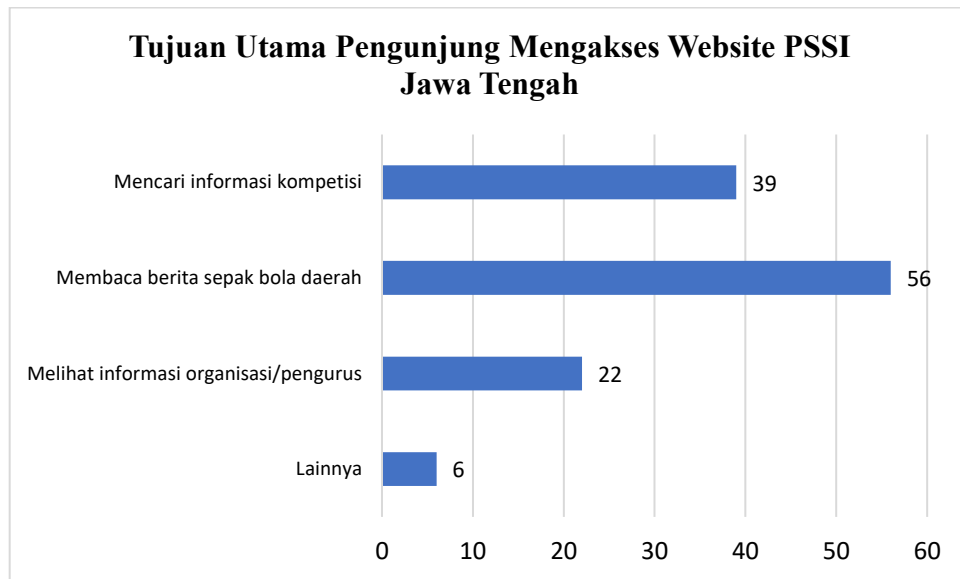
(Sumber : Data Pribadi Penulis, 2026)

Berlandaskan usia, mayoritas responden ada di rentang 18–25 tahun ada 77 orang, diikuti usia 26–35 tahun ada 37 orang. Responden berusia <18 tahun ada 3 orang, sementara responden berusia >35 tahun ada 6 orang. Ini memperlihatkan bahwasanya pengunjung *website* didominasi kelompok usia produktif yang cenderung aktif dalam mengakses informasi digital.



Gambar 4. 2 Data Pengunjung Website PSSI Jawa Tengah 3 Bulan Terakhir
(Sumber : Data Pribadi Penulis, 2026)

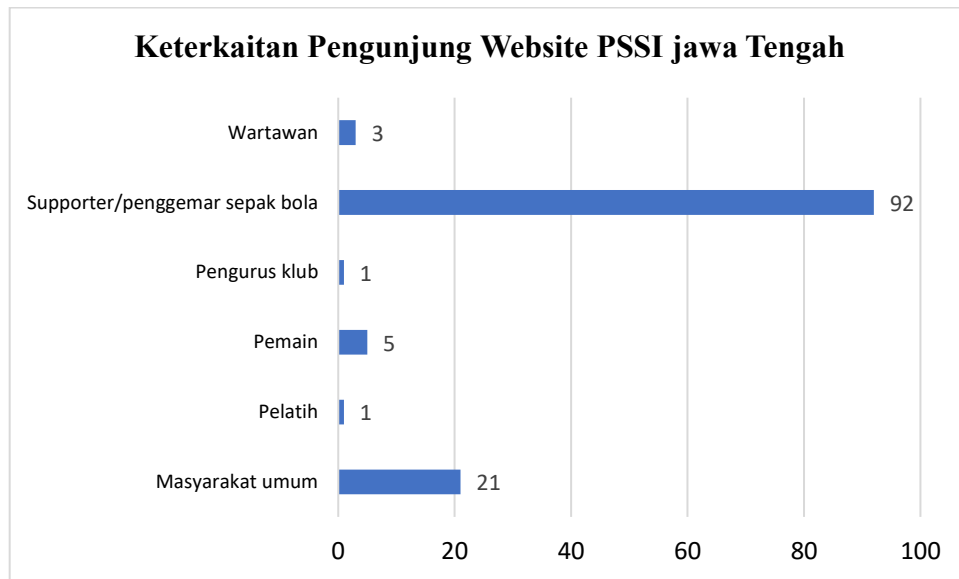
Berdasarkan frekuensi akses dalam tiga bulan terakhir, sebagian besar responden mengakses *website* sebanyak 2–3 kali (59 orang) dan 4–5 kali (55 orang), sedangkan hanya 9 responden yang mengakses *website* satu kali. Data ini memperlihatkan bahwasanya mayoritas responden mempunyai tingkat interaksi yang cukup baik dengan *website*, sehingga memberikan penilaian yang relevan terhadap kualitas *website*.



Gambar 4. 3 Data Tujuan Utama Pengunjung Mengakses Website PSSI Jawa Tengah

(Sumber : Data Pribadi Penulis, 2026)

Berdasarkan tujuan akses, mayoritas responden menggunakan *website* untuk membaca berita sepak bola daerah sebanyak 56 orang, diikuti oleh pencarian informasi kompetisi sebanyak 39 orang, serta informasi organisasi/pengurus sebanyak 22 orang. Sebagian kecil responden (6 orang) memiliki tujuan lain dalam mengakses *website*. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi utama *website* masih berfokus sebagai media informasi berita dan kompetisi sepak bola di Jawa Tengah.



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

Berdasarkan keterkaitan dengan kegiatan sepak bola, sebagian besar responden merupakan supporter atau penggemar sepak bola sebanyak 92 orang, diikuti oleh masyarakat umum sebanyak 21 orang. Responden yang memiliki keterkaitan langsung seperti pemain (5 orang), pengurus klub (1 orang), pelatih (1 orang), dan wartawan (3 orang) relatif sedikit. Ini memperlihatkan bahwasanya mayoritas pengunjung *website* bersumber dari kalangan umum, sehingga persepsi yang dihasilkan lebih mencerminkan sudut pandang pengunjung sebagai konsumen informasi, bukan pelaku internal organisasi.

4.4 Uji Instrumen

4.4.1 Uji Validitas

Uji ini berupaya mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu menilai apa yang seharusnya diukur. Pengujian dilaksanakan dengan membandingkan nilai *r hitung* dan *r tabel*. Nilai *r tabel* diperoleh berlandaskan derajat kebebasan (df) = $N - 2$, yakni $123 - 2 = 121$, dengan tingkat sig. 0,05 (dua arah) sebesar 0,1771.

Tabel 4. 1 Data Uji Validitas

No. item	r hitung	r tabel	Status
1	0,1771	0,704	Valid
2	0,1771	0,770	Valid
3	0,1771	0,590	Valid
4	0,1771	0,449	Valid
5	0,1771	0,666	Valid
6	0,1771	0,615	Valid
7	0,1771	0,638	Valid
8	0,1771	0,702	Valid
9	0,1771	0,700	Valid
10	0,1771	0,473	Valid
11	0,1771	0,584	Valid
12	0,1771	0,671	Valid
13	0,1771	0,619	Valid
14	0,1771	0,750	Valid
15	0,1771	0,677	Valid
16	0,1771	0,532	Valid

No. item	r hitung	r tabel	Status
17	0,1771	0,755	Valid
18	0,1771	0,633	Valid
19	0,1771	0,663	Valid
20	0,1771	0,641	Valid
21	0,1771	0,661	Valid
22	0,1771	0,755	Valid

Sumber : Data Pribadi Penulis

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai *r hitung* yang lebih besar dari *r tabel* (0,1771), sehingga seluruh indikator dalam kuesioner valid. Dengan itu, keseluruhan instrumen penelitian ini layak digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi responden.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji ini berupaya mengetahui konsistensi instrumen penelitian menilai variabel yang diteliti. Pengujian dilaksanakan mempergunakan metode CA dengan kriteria reliabilitas $\geq 0,70$.

Tabel 4. 2 Data Uji Reliabilitas

Dimensi Webqual 4.0	Cronbach's Alpha	Keterangan
Usability Quality	0,22	Reliabel
Information Quality	0,806	Reliabel
Service Interaction Quality	0,826	Reliabel
Keseluruhan	0,933	Reliabel

Sumber: Data Pribadi Penulis

Hasil pengujian memperlihatkan bahwasanya nilai CA 0,933, berarti seluruh instrumen penelitian mempunyai tingkat reliabilitas sangat tinggi. Dengan itu, kuesioner yang dipergunakan di studi ini dinyatakan konsisten serta dapat dipercaya dalam menilai kualitas *website*.

4.5 Analisis Deskriptif Kualitas *Website*

	N	Mean
P1	123	4.14
P2	123	4.34
P3	123	4.11
P4	123	3.99
P5	123	4.02
P6	123	3.93
P7	123	4.15
P8	123	4.22
P9	123	4.10
P10	123	4.06
P11	123	4.07
P12	123	4.15
P13	123	4.18
P14	123	4.26
P15	123	4.07
P16	123	4.22
P17	123	4.12
P18	123	4.21
P19	123	4.12
P20	123	4.11
P21	123	4.20
P22	123	4.23
Valid N (listwise)	123	

Gambar 4. 5 Data Mean Instrumen *Website* PSSI Jawa Tengah

(Sumber : Data Pribadi Penulis, 2026)

Analisis deskriptif berupaya mengetahui persepsi responden terhadap kualitas *website* PSSI Jawa Tengah berlandaskan nilai rerata (*mean*) dari setiap indikator. Interpretasi nilai mean mengacu pada kategori skala Likert yang telah ditetapkan, yaitu rentang 3,41–4,20 termasuk kategori *baik*, dan 4,21–5,00 termasuk kategori *sangat baik*. Dengan pendekatan ini, temuan analisis tidak hanya menunjukkan nilai numerik, tetapi juga memberikan makna terhadap tingkat kualitas *website* berdasarkan persepsi pengunjung.

4.5.1 Usability Quality

Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai *mean* pada dimensi *usability quality* berada pada rentang 3,93 hingga 4,34. Sebagian besar indikator berada dalam kategori *baik*, dengan beberapa indikator mencapai kategori *sangat baik*. Ini memperlihatkan bahwasanya secara umum *website* telah mempunyai tingkat kemudahan penggunaan yang baik, baik dari sisi navigasi, tampilan, maupun kemudahan pengunjung dalam memahami fitur yang tersedia.

Tabel 4. 3 Tabel Mean Usability Quality

USABILITY QUALITY			
Indikator		N	Mean
P1	Mudah dipelajari	123	4,14
P2	Interaksi jelas dan mudah dipahami	123	4,34
P3	Menemukan informasi dengan cepat	123	4,11
P4	Mudah dinavigasi	123	3,99
P5	Tampilan website menarik	123	4,02
P6	Kesesuaian desain website	123	3,93
P7	Peningkatan kompetensi pengunjung	123	4,15
P8	Pengalaman positif	123	4,22

Sumber: Data Pribadi Penulis

Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada P2 sebesar 4,34 yang mengukur kejelasan interaksi serta kemudahan pengunjung dalam memahami menu dan fitur *website*. Nilai ini menunjukkan bahwa struktur fitur dan tampilan menu telah dirancang secara cukup intuitif sehingga pengunjung tidak mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan *website*. Selain itu, indikator P8 dengan nilai 4,22 yang mengukur pengalaman positif pengunjung juga ada di kategori *sangat baik*, yang mengindikasikan bahwasanya pengunjung secara umum merasa nyaman dan puas dalam menggunakan *website*.

Sementara itu, sebagian besar indikator lainnya berada pada kategori baik dengan nilai yang relatif stabil. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tidak terdapat hambatan signifikan dalam penggunaan *website*, baik dari sisi navigasi, struktur menu, maupun alur interaksi pengunjung. Stabilitas nilai pada sebagian besar indikator juga mengindikasikan bahwa kualitas *usability website* telah terjaga secara konsisten, meskipun belum seluruh indikator mencapai kategori sangat baik.

Di sisi lain, indikator dengan nilai terendah terdapat pada P6 sebesar 3,93 yang mengukur kesesuaian dan konsistensi desain *website*. Nilai ini memperlihatkan bahwasanya meskipun desain *website* dinilai cukup baik, masih ada keterbatasan dalam variasi visual yang menyebabkan tampilan *website* cenderung monoton, sehingga berpotensi menurunkan kenyamanan pengunjung dalam penggunaan jangka panjang.

Dalam konteks *usability*, desain visual tidak hanya berfungsi menjadi elemen estetika, tetapi juga berperan meningkatkan pengalaman pengunjung secara keseluruhan. Oleh karena itu, meskipun aspek fungsional *website* telah berjalan dengan baik, peningkatan pada aspek desain menjadi penting untuk mendukung kualitas *usability* yang lebih optimal. Disimpulkan bahwasanya dimensi *usability quality* pada *website* PSSI Jawa Tengah telah ada di kategori baik, tetapi masih memerlukan pengembangan lebih lanjut, terkhusus di aspek desain visual agar kualitas penggunaan dapat lebih merata pada seluruh indikator.

4.5.2 Information Quality

Nilai *mean* pada dimensi *information quality* berada pada rentang 4,06 hingga 4,26. Sebagian besar indikator ada di kategori *baik*, dengan hanya satu indikator yang mencapai kategori *sangat baik*. Hal ini memperlihatkan bahwasanya kualitas informasi yang disajikan *website* secara umum telah mampu memenuhi kebutuhan pengunjung, khususnya dalam hal penyediaan informasi yang cukup jelas, relevan, serta dapat dipahami. Namun *website* belum sepenuhnya mencapai tingkat kualitas yang unggul secara konsisten, terutama dalam hal pemerataan penyediaan informasi pada seluruh halaman *website*.

Tabel 4. 4 Tabel Mean Information Quality

INFORMATION QUALITY			
Indikator		N	Mean
P9	Informasi akurat	123	4,10
P10	Informasi dapat dipercaya	123	4,06
P11	Informasi diperbarui secara konsisten	123	4,07
P12	Informasi relevan	123	4,15
P13	Informasi mudah dipahami	123	4,18
P14	Informasi detail	123	4,26
P15	Format informasi sesuai	123	4,07

Sumber: Data Pribadi Penulis

Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada P14 sebesar 4,26 yang mengukur tingkat kelengkapan atau kedetailan informasi yang disajikan. Nilai ini menunjukkan bahwa pengunjung menilai informasi yang tersedia cukup rinci dan mampu memberikan gambaran yang jelas terkait konten yang disajikan. Kelengkapan informasi ini menjadi salah satu kekuatan utama *website*, karena pengunjung tidak hanya memperoleh informasi secara umum, tetapi juga memperoleh detail yang mendukung pemahaman terhadap konten yang disajikan.

Sementara itu, indikator lain seperti P9 (akurasi informasi), P10 (kepercayaan terhadap informasi), dan P11 (konsistensi pembaruan informasi) berada pada kategori *baik*, yang mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia sudah cukup akurat, relevan, dan dapat dipercaya oleh pengunjung. Stabilitas nilai pada indikator-indikator ini juga mengindikasikan bahwa *website* telah mampu menjaga kualitas dasar informasi, meskipun belum seluruhnya mencapai tingkat yang sangat baik.

Namun demikian, tidak adanya dominasi nilai dalam kategori *sangat baik* menunjukkan bahwa kualitas informasi masih berada pada tingkat yang baik tetapi belum optimal. Hal ini dapat mengindikasikan adanya kekurangan pada aspek

kebaruan informasi, konsistensi pembaruan, atau kesesuaian informasi dengan kebutuhan spesifik pengunjung. Berdasarkan hasil observasi, masih terdapat halaman seperti kompetisi dan *merchandise* yang belum terisi secara optimal, sehingga memengaruhi persepsi pengunjung terhadap konsistensi informasi yang disajikan.

Keterbatasan dalam pemerataan informasi ini menunjukkan bahwa permasalahan utama tidak terletak pada kualitas konten utama, melainkan pada konsistensi pengelolaan konten di seluruh struktur *website*. Dalam konteks *website* organisasi, konsistensi informasi menjadi faktor penting karena berkaitan dengan persepsi profesionalisme dan kredibilitas organisasi. Ketidakkonsistenan dalam penyediaan informasi dapat menimbulkan kesan bahwa pengelolaan *website* belum optimal, meskipun sebagian informasi telah disajikan dengan baik.

Disimpulkan bahwasanya dimensi *information quality* pada *website* PSSI Jawa Tengah telah berada pada kategori baik, akan tetapi masih memerlukan peningkatan pada aspek konsistensi pembaruan dan pemerataan konten. Peningkatan pada aspek tersebut diharapkan dapat mendorong kualitas informasi ke tingkat yang lebih optimal, sehingga tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar pengunjung, tetapi juga mampu memberi pengalaman informasi lebih komprehensif dan konsisten.

4.5.3 Service Interaction Quality

Nilai *mean* pada dimensi *service interaction quality* berada pada rentang 4,11 hingga 4,23. Sebagian besar indikator berada dalam kategori *baik*, dengan beberapa indikator mencapai kategori *sangat baik*. Ini memperlihatkan bahwasanya interaksi antara pengunjung dan *website* telah berjalan dengan cukup baik, khususnya dalam hal kepercayaan dan persepsi terhadap layanan yang diberikan. Namun demikian, rentang nilai yang relatif sempit dan tidak adanya dominasi pada kategori sangat baik mengindikasikan bahwa kualitas interaksi layanan belum sepenuhnya optimal dan masih terdapat ruang untuk peningkatan pada beberapa aspek tertentu.

Tabel 4. 5 Tabel Mean Service Interaction Quality

SERVICE INTERACTION QUALITY			
Indikator		N	Mean
P16	Reputasi website yang baik	123	4,22
P17	Keamanan interaksi	123	4,12
P18	Keamanan data pribadi	123	4,21
P19	Kesan personal	123	4,12
P20	Kontak jelas	123	4,11
P21	Kemudahan komunikasi	123	4,20
P22	Kepercayaan terhadap layanan	123	4,23

Sumber: Data Pribadi Penulis

Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada P22 sebesar 4,23 yang mengukur tingkat kepercayaan pengunjung terhadap layanan *website*. Nilai ini memperlihatkan bahwasanya pengunjung mempunyai tingkat kepercayaan cukup tinggi terhadap *website* sebagai sumber informasi resmi yang kredibel. Dalam konteks teori WebQual, kepercayaan ialah elemen krusial di *service interaction quality* karena berkaitan langsung ke persepsi risiko pengunjung dalam menggunakan layanan digital. Kepercayaan yang tinggi cenderung meningkatkan loyalitas pengunjung serta mendorong penggunaan ulang *website* sebagai sumber informasi utama. Hal ini mengindikasikan bahwa dari sisi kredibilitas, *website* telah memenuhi ekspektasi pengunjung dengan cukup baik.

Selain itu, indikator P16 dengan nilai 4,22 yang mengukur reputasi *website* juga ada di kategori *sangat baik*, yang mengindikasikan bahwasanya *website* dipandang mempunyai citra yang cukup baik di mata pengunjung. Reputasi yang baik di konteks ini tidak hanya dipengaruhi tampilan *website*, tetapi juga konsistensi informasi, keterkaitan dengan institusi resmi, serta pengalaman pengunjung secara keseluruhan. Dengan demikian, kombinasi antara kepercayaan dan reputasi yang

tinggi menunjukkan bahwa *website* telah berhasil membangun fondasi yang kuat dalam persepsi pengunjung sebagai platform informasi yang dapat diandalkan.

Di sisi lain, indikator dengan nilai terendah terdapat pada P20 sebesar 4,11 yang mengukur kejelasan informasi kontak yang disediakan oleh *website*. Nilai ini menunjukkan bahwa meskipun masih dalam kategori baik, terdapat indikasi bahwa pengunjung masih mengalami keterbatasan dalam menemukan informasi kontak yang jelas dan dapat diakses secara langsung melalui *website*. Keterbatasan dalam penyediaan informasi kontak yang jelas dapat berdampak langsung pada kualitas interaksi antara pengunjung dan pengelola *website*. Dalam konteks layanan digital, kemudahan komunikasi ialah faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengunjung, terutama ketika pengunjung membutuhkan klarifikasi informasi atau ingin menyampaikan pertanyaan dan keluhan.

Temuan ini sejalan dengan kondisi aktual *website* yang belum menyediakan kontak langsung seperti alamat email atau nomor telepon, melainkan hanya mengandalkan media sosial sebagai sarana interaksi. Ketergantungan pada media sosial sebagai satu-satunya saluran komunikasi berpotensi membatasi aksesibilitas dan responsivitas layanan, karena tidak semua pengunjung memiliki preferensi atau kenyamanan yang sama dalam menggunakan platform tersebut. Akibatnya, meskipun tingkat kepercayaan terhadap *website* sudah tinggi, keterbatasan dalam aspek komunikasi dapat menghambat terciptanya interaksi yang lebih efektif dan responsif.

Secara keseluruhan, temuan analisis pada dimensi *service interaction quality* memperlihatkan bahwa *website* telah memiliki kekuatan utama pada aspek kepercayaan dan reputasi, akan tetapi dimensi *service interaction quality* masih memiliki kelemahan pada aspek komunikasi langsung dengan pengunjung. Ketidakseimbangan ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi layanan belum sepenuhnya terintegrasi secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan pada aspek komunikasi dan aksesibilitas layanan menjadi penting untuk memastikan bahwa interaksi antara pengunjung dan *website* tidak hanya bersifat satu arah sebagai penyedia informasi, tetapi juga mampu mendukung komunikasi dua arah yang lebih efektif.

4.6 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada masing-masing dimensi, diketahui bahwa kualitas *website* PSSI Jawa Tengah secara umum berada pada kategori baik. Meskipun demikian, ada beberapa indikator yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibanding indikator lain, yang menunjukkan adanya aspek yang masih perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Indikator dengan nilai terendah secara keseluruhan terdapat pada P6 yang mengukur kesesuaian desain *website*, diikuti oleh P4 yang mengukur kemudahan navigasi, serta P20 yang mengukur kejelasan informasi kontak. Temuan ini memperlihatkan bahwasanya meskipun secara agregat kualitas *website* dinilai baik, masih ada kelemahan spesifik yang berpotensi memengaruhi pengalaman pengunjung secara keseluruhan.

Hasil analisis deskriptif memperlihatkan bahwasanya kualitas *website* PSSI Jawa Tengah secara keseluruhan ada di kategori *baik*, dengan beberapa indikator mencapai kategori *sangat baik*. Ini memperlihatkan bahwasanya secara umum pengunjung mempunyai persepsi positif pada kualitas *website*, baik dari sisi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, maupun interaksi layanan yang tersedia. Namun *website* PSSI Jawa Tengah belum optimal karena masih ada beberapa indikator dengan nilai relatif lebih rendah yang menunjukkan adanya kelemahan di aspek tertentu.

Pada dimensi *usability quality*, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung menilai *website* mudah digunakan, dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator kemudahan memahami interaksi dan fitur. Hal ini sejalan dengan teori *usability*, di mana sistem yang mudah dipahami meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengunjung, serta menunjukkan bahwa struktur navigasi dan tampilan *website* telah dirancang secara intuitif. Namun demikian, indikator terkait kesesuaian desain mempunyai nilai relatif lebih rendah dibanding indikator lainnya, yang memperlihatkan bahwasanya aspek estetika dan variasi visual belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini sejalan dengan temuan di lapangan bahwa desain *website* konsisten tetapi monoton, sehingga berpotensi mengurangi pengalaman dan keterlibatan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fungsi *website*

berjalan baik, aspek emosional dalam pengalaman pengguna (*user experience*) belum menjadi perhatian utama.

Pada dimensi *information quality*, temuan studi memperlihatkan bahwasanya kualitas informasi ada di kategori baik, dengan indikator kelengkapan informasi memperoleh nilai tertinggi. Hal ini memperlihatkan bahwasanya informasi yang disajikan telah mampu memenuhi kebutuhan pengunjung secara umum. Selain itu, aspek kebaruan informasi juga dinilai baik, yang didukung oleh kondisi aktual bahwa pembaruan informasi dilakukan secara relatif cepat, yaitu maksimal satu hari setelah suatu kegiatan berlangsung. Meskipun demikian, masih terdapat keterbatasan pada penyajian informasi di beberapa bagian *website*, seperti halaman kompetisi dan *merchandise* yang belum terisi secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas informasi pada halaman utama sudah baik, konsistensi penyediaan informasi pada seluruh bagian *website* masih perlu ditingkatkan.

Pada dimensi *service interaction quality*, hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya pengunjung mempunyai tingkat kepercayaan cukup tinggi pada *website*, yang tercermin dari nilai indikator kepercayaan terhadap layanan dan reputasi *website* yang ada di kategori sangat baik. Hal ini memperlihatkan bahwasanya *website* telah mampu membangun citra sebagai sumber informasi resmi yang dapat dipercaya. Namun demikian, indikator terkait kejelasan kontak memiliki nilai yang relatif lebih rendah dibanding indikator lainnya. Ini sejalan dengan kondisi aktual bahwa *website* tidak menyediakan informasi kontak langsung yang dapat dihubungi, melainkan hanya mencantumkan akun media sosial resmi. Keterbatasan ini dapat menghambat komunikasi langsung antara pengunjung dan pengelola *website*, sehingga berpotensi menurunkan kualitas interaksi layanan dalam jangka panjang.

Secara keseluruhan, temuan studi memperlihatkan bahwasanya kualitas *website* PSSI Jawa Tengah ada di kategori baik yang dimana telah memenuhi fungsi dasarnya sebagai media informasi, akan tetapi kualitas *website* PSSI Jawa Tengah belum mencapai tingkat yang optimal secara menyeluruh. Hal ini ditunjukkan oleh masih adanya beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti konsistensi

penyediaan konten pada seluruh halaman *website*, ketersediaan informasi kontak yang jelas, serta peningkatan variasi desain agar tidak terkesan monoton. Dengan demikian, meskipun *website* telah mampu memenuhi kebutuhan dasar pengunjung sebagai media informasi, masih terdapat peluang perbaikan untuk meningkatkan kualitas *website* ke tingkat yang lebih tinggi.

Perbaikan pada indikator dengan nilai terendah diperkirakan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas *website* secara keseluruhan, karena ketiga dimensi WebQual 4.0 saling berhubungan dan membentuk persepsi kualitas yang utuh dari pengunjung. Dengan kata lain, peningkatan pada aspek desain, navigasi, dan komunikasi layanan tidak hanya memperbaiki masing-masing indikator, tetapi juga berpotensi meningkatkan persepsi pengunjung *terhadap usability, information quality, dan service interaction quality* secara bersamaan.

Dengan demikian, kualitas *website* tidak hanya ditetapkan satu dimensi tertentu, tetapi menjadi hasil dari penyelarasan antara kemudahan penggunaan, kualitas informasi, serta interaksi layanan yang dirasakan oleh pengunjung secara keseluruhan. Ketidakseimbangan pada salah satu aspek dapat memengaruhi persepsi kualitas, sehingga pengelolaan *website* perlu dilakukan secara menyeluruh dan saling terintegrasi agar peningkatan kualitas dapat dicapai secara menyeluruh. Oleh karena itu, fokus perbaikan pada indikator dengan nilai terendah dapat menjadi strategi prioritas yang efektif untuk meningkatkan kualitas *website* secara keseluruhan, karena perbaikan pada titik lemah akan berdampak langsung pada peningkatan skor dimensi WebQual secara keseluruhan.

4.7 Rekomendasi Perbaikan Website

Berlandaskan temuan analisis dan pembahasan terhadap kualitas *website* PSSI Jawa Tengah, diketahui bahwa secara umum *website* ada di kategori baik, meskipun demikian masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kualitas *website* dapat mencapai tingkat yang lebih optimal. Maka itu, rekomendasi yang diberikan di studi ini difokuskan ke perbaikan yang bersifat spesifik dan aplikatif sesuai dengan temuan di lapangan.

Rekomendasi pertama berkaitan dengan peningkatan konsistensi penyediaan informasi pada seluruh halaman *website*. Meskipun informasi pada halaman utama telah diperbarui secara tepat waktu, masih terdapat beberapa halaman seperti kompetisi dan *merchandise* yang belum terisi secara optimal. Oleh karena itu, pengelola *website* perlu memastikan bahwa seluruh fitur dan halaman yang tersedia memiliki konten yang relevan dan diperbarui secara berkala. Apabila suatu fitur belum siap digunakan, sebaiknya fitur tersebut dinonaktifkan sementara untuk menghindari persepsi negatif dari pengunjung terhadap kelengkapan *website*.

Rekomendasi kedua berkaitan dengan penyediaan informasi kontak yang lebih jelas dan dapat diakses secara langsung. Berdasarkan temuan penelitian, *website* belum menyediakan kontak langsung seperti alamat email atau formulir komunikasi yang dapat digunakan pengunjung untuk berinteraksi dengan pengelola *website*. Oleh karena itu, disarankan agar pengelola *website* menambahkan fitur kontak langsung, seperti formulir pengaduan, alamat email resmi, atau layanan pesan, sehingga dapat meningkatkan kemudahan komunikasi dan memperkuat hubungan antara pengunjung dan organisasi.

Rekomendasi ketiga berkaitan dengan peningkatan kualitas desain *website*, khususnya dalam aspek variasi visual. Meskipun desain *website* telah dinilai konsisten, tampilan yang cenderung monoton dapat memengaruhi pengalaman pengunjung dalam jangka panjang. Oleh karena itu, pengelola *website* disarankan untuk melakukan pengembangan desain secara bertahap, seperti penambahan variasi layout, penggunaan elemen visual yang lebih dinamis, serta peningkatan kualitas tampilan pada halaman tertentu, tanpa menghilangkan konsistensi identitas visual organisasi.

Rekomendasi keempat berkaitan dengan penguatan kualitas interaksi layanan berbasis pengunjung. Meskipun tingkat kepercayaan terhadap *website* sudah tinggi, pengelola *website* perlu mengembangkan fitur interaksi yang lebih aktif, seperti integrasi layanan respons pengunjung, peningkatan respons terhadap pertanyaan melalui kanal resmi, serta pengembangan fitur komunitas yang dapat meningkatkan keterlibatan pengunjung. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan

kualitas *service interaction* agar tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga interaktif.

Secara keseluruhan, implementasi rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas *website* tidak hanya di aspek teknis, tetapi juga pada pengalaman pengunjung secara menyeluruh. Dengan demikian, *website* tidak hanya berfungsi menjadi media informasi, tetapi juga menjadi sarana komunikasi dan interaksi yang efektif antara organisasi dan masyarakat.