

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Studi ini bertujuan mengevaluasi kualitas *website* PSSI Jawa Tengah berlandaskan persepsi pengunjung dengan mempergunakan metode *WebQual 4.0*. Berlandaskan temuan analisis deskriptif yang telah dilaksanakan terhadap 123 responden, disimpulkan bahwasanya kualitas *website* secara keseluruhan ada di kategori baik dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,13, yang memperlihatkan bahwasanya *website* telah mampu memenuhi kebutuhan dasar pengunjung sebagai media informasi organisasi.

Pada dimensi *usability quality*, *website* dinilai memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang baik, terutama dalam aspek kejelasan interaksi dan kemudahan memahami fitur yang tersedia dengan nilai rata-rata 4,11. Struktur navigasi yang cukup intuitif memungkinkan pengunjung untuk mengakses informasi dengan relatif mudah tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Namun demikian, masih terdapat keterbatasan pada aspek variasi desain yang menyebabkan tampilan *website* cenderung monoton, sehingga dalam jangka panjang berpotensi memengaruhi kenyamanan dan pengalaman pengunjung. Indikator dengan nilai terendah pada dimensi ini adalah kesesuaian desain *website* (P6) sebesar 3,93 serta kemudahan navigasi (P4) sebesar 3,99.

Pada dimensi *information quality*, kualitas informasi yang disajikan dinilai cukup baik dengan nilai rata rata sebesar 4,13, terutama dalam aspek kelengkapan, keakuratan, dan relevansi informasi terhadap kebutuhan pengunjung. Informasi yang tersedia pada halaman utama juga diperbarui secara relatif cepat, sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengunjung terhadap informasi yang aktual. Meskipun demikian, masih terdapat ketidak konsistenan dalam penyediaan informasi pada beberapa halaman *website*, seperti halaman kompetisi dan *merchandise* yang belum terisi secara optimal, sehingga memengaruhi persepsi pengunjung terhadap kualitas informasi secara keseluruhan. Indikator dengan nilai

terendah pada dimensi ini adalah indikator informasi dapat dipercaya (P10) sebesar 4,06.

Pada dimensi *service interaction quality*, pengunjung menunjukkan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap *website* sebagai sumber informasi resmi organisasi dengan nilai rata-rata sebesar 4,17. Hal ini tercermin dari nilai indikator kepercayaan dan reputasi *website* yang berada pada kategori sangat baik. Namun demikian, keterbatasan dalam penyediaan informasi kontak langsung yang dapat diakses oleh pengunjung menjadi salah satu aspek yang masih perlu diperbaiki, karena dapat menghambat komunikasi antara pengunjung dan pengelola *website*. Indikator kejelasan informasi kontak (P20) memperoleh nilai 4,11 yang menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek komunikasi langsung.

Berdasarkan seluruh hasil analisis, indikator dengan nilai terendah dalam penelitian ini terdapat pada indikator kesesuaian desain *website* (P6) dengan nilai 3,93, diikuti oleh indikator kemudahan navigasi (P4) dengan nilai 3,99, serta indikator kejelasan informasi kontak (P20) dengan nilai 4,11. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek desain, navigasi, dan akses komunikasi merupakan area yang paling perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas *website* secara keseluruhan. Oleh karena itu, perbaikan pada aspek-aspek tersebut menjadi penting untuk meningkatkan kualitas website ke tingkat yang lebih tinggi.

5.2 Saran

Berlandaskan temuan studi yang telah dilaksanakan, ada beberapa saran yang dapat diberi sebagai upaya menaikkan kualitas *website* PSSI Jawa Tengah. Saran yang diberikan tidak hanya bersifat umum, tetapi difokuskan pada aspek-aspek yang secara nyata masih memiliki kelemahan berdasarkan hasil analisis dan kondisi di lapangan.

Pertama, pengelola *website* disarankan untuk meningkatkan konsistensi penyediaan konten pada seluruh halaman *website*. Hal ini penting karena masih terdapat beberapa halaman yang belum terisi secara optimal, seperti halaman kompetisi dan *merchandise*, yang dapat menurunkan persepsi pengunjung terhadap kelengkapan informasi. Maka itu, pengelola perlu memastikan bahwasanya setiap fitur yang tersedia memiliki konten yang relevan dan diperbarui secara berkala, atau

menonaktifkan sementara fitur yang belum siap digunakan agar tidak menimbulkan persepsi negatif.

Kedua, pengelola *website* disarankan untuk menyediakan informasi kontak yang jelas dan dapat diakses secara langsung oleh pengunjung. Saat ini, *website* hanya menyediakan akun media sosial tanpa adanya kontak langsung seperti alamat email atau *customer service*. Kondisi ini dapat membatasi interaksi antara pengunjung dan organisasi, sehingga penambahan fitur kontak langsung menjadi penting untuk meningkatkan kualitas interaksi layanan.

Ketiga, pengelola *website* disarankan untuk melakukan pengembangan desain secara bertahap guna meningkatkan pengalaman pengunjung. Meskipun desain *website* telah dinilai konsisten, tampilan yang cenderung monoton dapat mengurangi daya tarik visual dalam jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan penambahan variasi elemen visual, pengembangan *layout*, serta peningkatan kualitas tampilan pada beberapa halaman tertentu tanpa menghilangkan identitas visual organisasi.

Keempat, bagi peneliti berikutnya, disarankan agar mengembangkan studi dengan mempergunakan metode atau pendekatan tambahan, seperti analisis kualitatif atau metode evaluasi lainnya, sehingga temuan studi yang didapat memberi gambaran lebih komprehensif terkait kualitas *website*. Di sisi lain, peneliti berikutnya juga dapat mempertimbangkan penggunaan variabel atau indikator tambahan untuk memperkaya analisis yang dilakukan.

Secara keseluruhan, saran yang diberi di studi ini dimaksudkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola *website* PSSI Jawa Tengah dalam meningkatkan kualitas *website* secara berkelanjutan. Implementasi dari saran-saran tersebut tidak hanya berfokus ke aspek teknis, tetapi juga ke peningkatan pengalaman pengunjung secara menyeluruh, sehingga *website* dapat berfungsi secara optimal sebagai media informasi dan sarana komunikasi organisasi dengan masyarakat.