

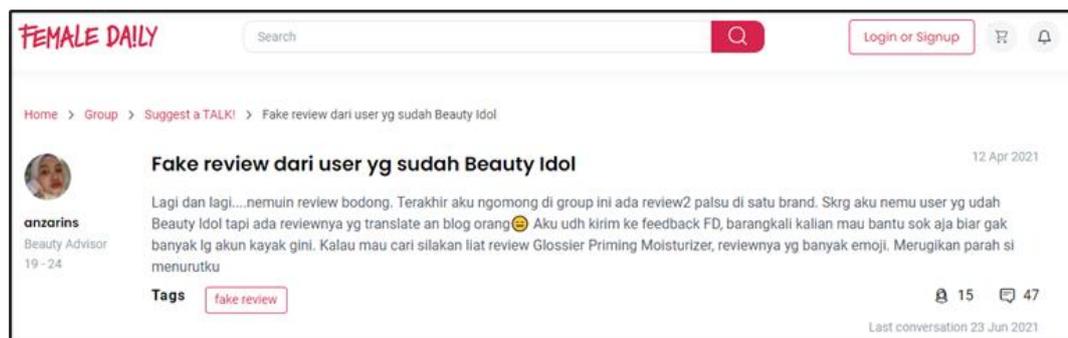
1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Dalam membuat suatu keputusan pembelian, pembeli membutuhkan informasi produk yang akan dibeli. Informasi penilaian suatu produk merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian [1]. Untuk memilih informasi yang tepat, dibutuhkan informasi yang berkualitas. Informasi yang berkualitas adalah informasi yang dapat sesuai dalam memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya [2]. Pengguna harus memilah informasi karena tidak semua informasi dapat dipercaya.

Penilaian suatu produk dapat meningkatkan kepercayaan pengguna. Hal tersebut juga meningkatkan daya saing dan akibatnya beberapa perusahaan mempekerjakan orang untuk menulis review palsu yang mempromosikan produk mereka [3]. *Website* reviews.femaledaily.com adalah salah satu media informasi yang berpotensi terdapat informasi palsu melalui *review* produk. *Website* reviews.femaledaily.com, yang dikelola oleh Female Daily Network, merupakan salah satu *website* yang berisi informasi penilaian pengguna berupa rating dan review terhadap produk kecantikan.

Dalam sebuah forum, terdapat beberapa pengguna yang mengeluh mengenai *review* palsu pada *website* reviews.femaledaily.com. Adapun pengguna yang menemukan bahwa *review* palsu tersebut ditulis oleh *beauty idol* yang mana merupakan seseorang yang dianggap menjadi idola kecantikan. Tidak hanya itu, pengguna menjadi lebih curiga bila terdapat sebuah produk yang memiliki bintang 5. Jika *review* palsu terus bermunculan, akan membuat resah pengguna lain dan dapat menurunkan kualitas informasi yang terdapat pada *website* reviews.femaledaily.com.



Gambar 1. Tulisan Pengguna pada Forum Female Daily

Hanifa Ambadar, CEO dan CO-Founder dari Female Daily, mengatakan dalam sebuah wawancara bahwa situs dari Female Daily mengutamakan kualitas konten [4]. Adapun meningkatnya kepuasan pelanggan, pendapatan, maupun keuntungan suatu organisasi, terutama sebuah *website* dapat disebabkan oleh kualitas informasi yang tinggi [5]. Untuk mengatur, mempertahankan dan meningkatkan kualitas informasi yang terdapat pada *website* reviews.femaledaily.com, diperlukan pengukuran kualitas informasi pada *website* tersebut. Kualitas Informasi ini dapat diukur dengan dimensi kualitas informasi. Dimensi kualitas informasi adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi konten *website* berdasarkan persepsi pengguna [2].

Six Sigma merupakan sebuah pendekatan yang dapat memperbaiki sistem manajemen suatu perusahaan dengan fokus yaitu pelanggan [6]. Dengan menggunakan *Six Sigma*, organisasi dapat menentukan faktor-faktor penting pada kualitas informasi, menilai kekurangan dalam kualitas informasi,

dan mengidentifikasi akar penyebab informasi yang buruk [5]. *Six Sigma* juga digunakan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi operasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna [7]. Penilaian kualitas informasi dalam penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan *Six Sigma* terbukti sistematis dan efektif [8]. Maka dari itu, penelitian ini membahas mengenai analisis dan pengukuran kualitas informasi pada *website* reviews.femaledaily.com menggunakan dimensi kualitas informasi.

1.2 Topik dan Batasannya

Berdasarkan latar belakang, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja dimensi kualitas informasi yang perlu diperbaiki pada website reviews.femaledaily.com?
2. Bagaimana proses meningkatkan dimensi kualitas informasi pada website reviews.femaledaily.com?

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah analisis dan perbaikan kualitas informasi *website* reviews.femaledaily.com menggunakan dimensi kualitas informasi. Pendekatan yang digunakan yaitu six sigma yang diinterpretasikan dalam lima tahapan yaitu DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, and Control*).

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui dimensi kualitas informasi apa saja yang perlu ditingkatkan pada *website* reviews.femaledaily.com.
2. Mengetahui proses meningkatkan dimensi kualitas informasi pada *website* review.femaledaily.com