

ABSTRAK

Informasi yang di miliki oleh suatu perusahaan merupakan salah satu faktor penting bagi kesuksesan perusahaan tersebut. Informasi yang buruk dapat berdampak negatif pula di setiap elemen/level yang ada di dalam perusahaan. Situs komunitas *online*, terutama Kaskus, yang di mana sebuah informasi sudah menjadi produk sekaligus servis bagi penggunanya, informasi menjadi hal yang sangat krusial bagi keberlangsungan hidup perusahaan. Kualitas informasi menjadi hal yang mutlak untuk di jaga dan ditingkatkan untuk meraih kesuksesan dan keberhasilan perusahaan penyedia situs komunitas *online*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menilai kualitas informasi yang ada pada situs Kaskus, yang di mana informasi sudah menjadi produk sekaligus servis bagi pengguna situsnya. Penelitian ini menggunakan metode AHP (*Analytic Hierarchy Process*) untuk menentukan nilai bobot di setiap dimensi kualitas informasi yang di peroleh dari setiap tanggapan pengguna situs Kaskus.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Six Sigma* agar di dalam melakukan penilaian kualitas informasi terdapat perbaikan secara terus menerus kedepannya. Untuk memudahkan penilaian kualitas informasi yang ada, penelitian ini menggunakan *House of Quality Function Deployment* untuk menggambarkan hubungan antar dimensi kualitas, antar tanggapan pengguna, dan hubungan antara dimensi kualitas informasi dengan tanggapan pengguna.

Tahapan penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan *Six Sigma* berawal dari tahap *define*, tahap *measure*, tahap *analysis*, tahap *improve*, dan tahap *control*. Tahap *define* dengan menggunakan *tools* kuesioner, tahap *measure* dengan menggunakan *tools* “*Expert Choice*”, dan tahap *analysis* dengan menggunakan *tools* *Quality Function Deployment* (QFD). Berdasarkan nilai yang dihasilkan melalui QFD, dimensi kebenaran (X1), relevansi (X8), dan objektivitas (X11) perlu dilakukannya peningkatan kualitas.

Kata Kunci : kualitas informasi, penilaian kualitas informasi, AHP, *Six Sigma*, *House of QFD*.