

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan internet dan teknologi informasi di Indonesia memudahkan masyarakat hampir dalam segala aspek kehidupan, mulai dari pekerjaan, menggali informasi, berbagi data, dan berkomunikasi secara virtual. Perkembangan teknologi internet telah membawa perubahan dari sebuah teknologi informasi dan komunikasi saat ini, salah satu pemanfaatan internet dan teknologi informasi yaitu penggunaan *website* yang digunakan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) untuk pelayanan masyarakat, fungsinya yaitu mempermudah produsen maupun konsumen untuk mengecek status kehalalan sebuah produk ataupun keaslian sertifikasinya dan dapat diakses melalui *website* www.halalmui.org.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* MUI menurut tanggapan responden dan menggambarkan tingkat kualitas *website* MUI yang dinilai berdasarkan tingkat kualitas yang diterima (aktual) dan tingkat kualitas yang diharapkan (ideal) oleh pengguna. Penelitian menggunakan metode webqual 4.0 dengan variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Data penelitian dikumpulkan dari kuesioner yang disebarakan melalui *Google form* dengan menggunakan *purposive sampling* kepada 100 responden yang pernah menggunakan atau mengakses *website* MUI.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menurut tanggapan responden *website* MUI mendapatkan rata-rata nilai persentase *performance* sebesar 82,7% dan *importance* sebesar 87,3%. Dan terdapat kesenjangan (*gap*) yang bernilai negatif antara tingkat *performance* dan *importance* sebesar -0,23, nilai *gap* yang paling besar pada dimensi *usability* sebesar -0,30. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kualitas yang dirasakan pengguna belum memenuhi tingkat kualitas yang diharapkan pengguna *website* MUI. Indikator yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan yaitu mudah dipelajari, tidak memerlukan keahlian khusus, desain *website*, memberikan informasi terkini, dan *up to date*.

Kata Kunci: Kualitas *Website*, Webqual 4.0, *Importance Performance Analysis*, *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*.