

## **JURNAL LITERATURE REVIEW ANALISIS SISTEM WEBSITE PESANTREN MODERN AN - NUQTHAH KOTA TANGERANG MENGGUNAKAN WEBSITE QUALITY**

Zenudin<sup>1</sup>, Jaya Wijaya<sup>2</sup>, Hafizh Agil<sup>3</sup>, Muhammad Ilham Syadzili<sup>4</sup>, Zeva Imanuel Purba<sup>5</sup>,  
Reja Badru Duja<sup>6</sup>, Ines Heidiani Ikasari<sup>7\*</sup>

<sup>1-7</sup>Fakultas Ilmu Komputer, Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Jl. Raya Puspipetek No. 46,  
Kel. Buaran, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan. Banten 15310, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[zaenudin.za13@gmail.com](mailto:zaenudin.za13@gmail.com), <sup>2</sup>[jyaw6879@gmail.com](mailto:jyaw6879@gmail.com), <sup>3</sup>[musyaffaagil@gmail.com](mailto:musyaffaagil@gmail.com),  
<sup>4</sup>[ilhamsyadzili2@gmail.com](mailto:ilhamsyadzili2@gmail.com), <sup>5</sup>[zevaimanueltambak@gmail.com](mailto:zevaimanueltambak@gmail.com), <sup>6</sup>[rbadru2501@gmail.com](mailto:rbadru2501@gmail.com),  
<sup>7\*</sup>[ines.heidiani@gmail.com](mailto:ines.heidiani@gmail.com)

(\* : coresponding author)

**Abstrak**— Website adalah salah satu alat utama dalam mendukung digitalisasi dan komunikasi organisasi, termasuk lembaga pendidikan seperti pesantren modern. Kajian ini bertujuan untuk menganalisis sistem website Pesantren Modern An-Nuqthah Kota Tangerang berdasarkan kerangka Website Quality. Artikel ini memaparkan tren, temuan, serta tantangan yang dihadapi dalam mengelola dan meningkatkan kualitas website pesantren. Tiga dimensi utama—usability, information quality, dan service interaction—digunakan sebagai dasar evaluasi untuk mengidentifikasi kelebihan, kelemahan, serta rekomendasi pengembangan lebih lanjut. Selain itu bertujuan untuk menganalisis kualitas website Pesantren Modern An-Nuqthah Kota Tangerang menggunakan model Website Quality. Model ini melibatkan tiga dimensi utama, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran holistik mengenai pengalaman pengguna serta efektivitas website sebagai alat komunikasi dan informasi. Data dikumpulkan melalui observasi langsung pada website, wawancara dengan pengguna, serta kuesioner yang disebarkan kepada pengunjung website. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan sudah cukup baik, namun terdapat beberapa kekurangan pada aspek kualitas sistem, seperti waktu muat halaman yang lama dan navigasi yang kurang intuitif. Rekomendasi perbaikan diberikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas website.

**Kata Kunci:** Kualitas Situs Web, Kualitas Informasi, Interaksi Layanan

**Abstract**—Website is one of the main tools in supporting digitalization and communication within organizations, including educational institutions such as modern pesantren. This study aims to analyze the website system of Pesantren Modern An-Nuqthah in Tangerang City based on the Website Quality framework. This article presents trends, findings, and challenges faced in managing and improving the quality of the pesantren's website. Three main dimensions—usability, information quality, and service interaction—are used as the basis for evaluation to identify strengths, weaknesses, and further development recommendations. Apart from that, it aims to analyze the quality of the An-Nuqthah Modern Islamic Boarding School website in Tangerang City using the Website Quality model. This model involves three main dimensions, namely information quality, system quality, and service quality. This method was chosen because it is able to provide a holistic picture of the user experience and the effectiveness of the website as a communication and information tool. Data was collected through direct observation on the website, interviews with users, and questionnaires distributed to website visitors. The research results show that the quality of information and service quality is quite good, but there are several deficiencies in the system quality aspect, such as long page load times and less extensive navigation. Improvement recommendations are provided to improve user experience and website effectiveness.

**Keywords:** Website Quality, Information quality, Service Interaction

### **1. PENDAHULUAN**

Pesantren Modern An-Nuqthah Kota Tangerang merupakan salah satu institusi pendidikan yang memanfaatkan website sebagai media utama komunikasi dan layanan digital. Website ini dirancang untuk menyediakan informasi akademik, layanan pendaftaran, sehingga komunikasi dengan wali santri terhadap efektivitas website tersebut belum sepenuhnya dalam adanya evaluasi sistematis mengenai kualitasnya.

Penelitian ini menggunakan kerangka *Website Quality* yang terdiri dari dimensi *usability*, *sistem website*, dan *evaluasi website* untuk mengevaluasi dan memahami mutu website pesantren. Keberadaan website ini menjadi kebutuhan lebih penting bagi pendidikan sekolah islam, termasuk pesantren. Website tersebut sebagai media komunikasi, penyedia informasi, dan sarana branding. Pesantren Modern An-Nuqthah Kota Tangerang, sebagai salah satunya pendidikan islam di Kota Tangerang, telah memiliki website resmi. Namun, efektivitas dan kualitas website tersebut belum ada dianalisis secara sistematis. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan *Website Quality* untuk evaluasi performa website.

Dalam menilai kualitas sebuah website, dengan metode pengukuran telah bisa dikembangkan, salah satunya “WebQual 4.0”. adalah evaluasi dalam kualitas website yang mengukur sistematis terhadap pengguna yakni tiga dimensi utama, yaitu kualitas kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Metode ini tidak hanya melihat aspek teknis dari sebuah website tetapi juga fokus pada pengalaman pengguna (Pengguna Terakhir), sehingga menjadi salah satu pendekatan yang paling komprehensif dan relevan untuk evaluasi website dalam berbagai konten.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website Pesantren Modern An-Nuqthah Kota Tangerang dengan menggunakan sistem metode “WebQual 4.0”, yang berdasarkan pengguna. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang navigasi dan aplikatif bagi pengelola website dalam meningkatkan mutu layanan baik. Dengan adanya evaluasi ini, website pesantren diharapkan dapat menjadi lebih efektif dan efisien dalam mendukung kegiatan sekolah, administrasi, serta interaksi dengan masyarakat. Selain itu, penelitian tersebut juga memberikan nilai tambah dengan menjadi acuan bagi lembaga pendidikan atau organisasi sejenis yang ingin mengembangkan sistem informasi berbasis website secara lebih optimal.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan internal lembaga namun juga untuk berupaya meningkatkan kualitas layanan publik. Dalam hal ini berjalan dengan visi dan misi Pesantren Modern An-Nuqthah Kota Tangerang untuk terus berinovasi dalam memberikan pendidikan berbasis teknologi yang relevan dengan tantangan zaman.

Pada saat ini indonesia, sebagai pemakai internet semakin meluas dan memberikan dampak yang signifikan terhadap cara orang mengakses informasi. Salah satu bentuk implementasi teknologi informasi yang paling umum dan bermanfaat adalah website. Yang melalui jaringan internet, website tersebut memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengakses berbagai jenis informasi, kapan saja dan di mana saja, tanpa ada batasan geografis. Kemampuan ini menjadikan website tidak hanya untuk individu, tetapi juga untuk organisasi, pendidikan, dan lembaga nirlaba. Dalam konteks pendidikan, website bukan lagi sekadar alat komunikasi tambahan, melainkan telah menjadi kebutuhan utama untuk mendukung kegiatan sekolah meningkatkan aksesibilitas informasi bagi semua pengguna.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian sistem ini menggunakan metode *literature review* untuk bahw analisis yang berkaitan dengan evaluasi kualitas website di dalam pendidikan. Perlu kajian ini juga bahwa memanfaatkan artikel ilmiah, buku, dan laporan teknis tentang implementasi kerangka *Website Quality*. Selain itu, kajian ini sebagai meninjau data sekunder yang relevan, seperti data pengguna website dan praktik terbaik pengelolaan sistem digital.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode *Website Quality* yang meliputi:

- a. Kualitas Informasi ini akan evaluasi keakuratan, relevansi, dan kelengkapan informasi yang tersedia.
- b. Kualitas Sistem ini pada analisis tersebut sehingga aspek teknis seperti kecepatan akses, responsivitas, dan kompatibilitas lebih optimal.
- c. Kualitas Layanan tersebut dalam penilaian terhadap kemudahan interaksi pengguna, dukungan teknis, dan layanan online untuk melancarkan pengguna.

Dalam bentuk data dalam komponen *Jurnal Literature Review*.

- a. Kuesioner bahwa sudah menyebarkan pertanyaan kepada 5 pengguna website untuk mengukur kepuasan.

Metode apa saja dalam Jurnal Literature Review.

**a. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode literature review. Literature review dipilih untuk mengidentifikasi konsep, teori, dan praktik terbaik dalam analisis kualitas website menggunakan model Website Quality.

**b. Sumber Data yang digunakan dalam penelitian jurnal literature review**

1. Jurnal ilmiah sudah pasti memakai artikel yang membahas metode Website Quality dan evaluasi kualitas website pendidikan.
2. Laporan penelitian dalam studi kasus atau evaluasi pada institusi pendidikan sekolah Pesantren Modern An Nuqthah Kota Tangerang.
3. Sumber relevan ini bahwa artikel konferensi, tesis, dan disertasi yang terkait dengan topik dan kuisioner.

**c. Tahapan Penelitian dalam identifikasi literatur review**

1. Menggunakan kata kunci seperti "Website Quality," "analisis kualitas website pendidikan," "sistem informasi pesantren," dan "evaluasi kualitas layanan online."
2. Sumber pencarian meliputi database akademik seperti Google Scholar, IEEE Xplore, Springer, dan ProQuest, Google Form

**d. Hasil dan Diskusi dalam literature review**

Hasil dari literature review ini digunakan untuk merumuskan rekomendasi strategis dalam meningkatkan kualitas website Pesantren Modern An-Nuqthah Kota Tangerang.

### 3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian literature review "Analisis Sistem Website Pesantren Modern An-Nuqthah Kota Tangerang Menggunakan Website Quality", hasil analisa didasarkan pada tiga dimensi utama model Website Quality, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Berikut adalah pembahasan dari setiap dimensi

**a. Dimensi Usability**

Studi menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (*usability*) adalah salah satu faktor utama dalam evaluasi website pendidikan. Website Pesantren An-Nuqthah perlu memastikan bahwa navigasi antarmuka sederhana, desain responsif untuk berbagai perangkat, dan waktu muat halaman optimal. Studi terkait juga menyoroti pentingnya tata letak yang intuitif untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

**b. Dimensi Information Quality**

Kualitas informasi di website menjadi dimensi penting kedua. Data harus akurat, relevan, dan terkini, terutama terkait jadwal pelajaran, pendaftaran, dan informasi kontak. Berdasarkan literatur yang dikaji, kurangnya pembaruan informasi sering kali menjadi masalah pada website lembaga pendidikan, termasuk pesantren.

**c. Dimensi Service Interaction**

Dimensi ini mencakup layanan interaktif yang disediakan oleh website, seperti formulir pendaftaran online, fitur tanya jawab, atau notifikasi otomatis. Berdasarkan kajian literatur, implementasi layanan berbasis interaksi cenderung meningkatkan kepuasan pengguna, terutama wali santri dan calon siswa.

Dalam hal ini aspek pada teknis dalam kualitas sistem meliputi kinerja, desain, dan navigasi website. berdasarkan pada jurnal literatur:

**a. Kualitas Informasi**

1. Keakuratan pada informasi yang disajikan pada website pendidikan seperti profil sekolah, kegiatan sekolah, dan jadwal mata pelajaran yang diambil keakuratan yang baik. Namun, beberapa literatur menunjukkan bahwa informasi pada website

pesantren sering kurang diperbarui, sehingga dapat menimbulkan kebingungan bagi pengguna serta adanya bug.

2. Kelengkapan ini banyak sekali website pesantren sudah mencantumkan informasi esensial, seperti visi dan misi, daftar program pendidikan terutama pondok pesantren, serta kontak. Namun, beberapa belum menyediakan detail terkait prosedur pembaharuan website ini bisa menambahkan dan optimalisasi pada pendaftaran atau informasi keuangan.
3. Relevansi informasi dinilai cukup baik apabila website ini akan berfokus kebutuhan calon santri, wali murid, dan masyarakat umum. Website ini yang belum menyertakan informasi yang lengkap atau panduan sering dianggap kurang ramah pengguna seperti kurang responship seupama.

**b. Kualitas Sistem**

1. Kecepatan Akses banyak website pesantren mengalami masalah waktu muat yang lama, terutama ketika diakses melalui perangkat mobile dan perlu penambahan server.
2. Desain Responsif desain responsif merupakan faktor untuk meningkatkan pengalaman pengguna, terutama dengan meningkatnya akses melalui perangkat seluler. Beberapa bahwa menunjukkan pada website pesantren masih minim dalam hal responsivitas serta fitur.
3. Keamanan Sistem tingkat keamanan sering diabaikan, terutama pada halaman pendaftaran atau pembayaran online. Hal ini menjadi salah satu kelemahan yang banyak ditemukan di website pendidikan.

**c. Kualitas Layanan**

1. Interaktivitas website pendidikan yang menyediakan fitur seperti chat langsung, forum diskusi, atau formulir kontak dinilai lebih efektif dalam membangun komunikasi dengan pengguna dalam hal sangat penting dalam memudahkan pengguna mencari informasi langsung..
2. Dukungan Teknis dalam ketersediaan layanan pelanggan, baik melalui email, chat, atau nomor telepon, sering dianggap sebagai nilai tambah. Namun, banyak website pesantren yang belum mengimplementasikan hal ini bisa saja belum terlalu banyak fitur dalam website Pesantren An-Nuqthah Kota Tangerang.
3. Kepuasan Pengguna salah satu yang dipengaruhi oleh kombinasi antara kecepatan tanggapan, kemudahan penggunaan, dan kesesuaian informasi hingga perlunya konektivitas dalam jangkauan menjalankan website seperti hosting, penambahan server.

**Diskusi Temuan dalam Website Pesantren An-Nuqthah Kota Tangerang**

Berdasarkan analisis literatur, terdapat beberapa kesenjangan yang menjadi tantangan bagi website Pesantren An-Nuqthah Kota Tangerang

- a. Kurangnya integrasi antara kebutuhan pengguna dengan desain dan konten website.
- b. Minimnya perhatian terhadap pengalaman pengguna di perangkat mobile.
- c. Keterbatasan dalam menyediakan layanan berbasis teknologi, seperti otomatisasi pendaftaran atau pembayaran online.

**Perbaikan untuk Website Pesantren An-Nuqthah Kota Tangerang**

- a. Optimasi Kecepatan yang lakukan perbaikan performa website menggunakan alat seperti Google PageSpeed Insights.
- b. Pembaruan Konten Berkala yang ditetapkan jadwal untuk memperbarui informasi pada halaman utama dan blog melalui update.
- c. Desain Mobile-Friendly merupakan diterapkan desain yang tetap responsif dan lebih mudah diakses melalui perangkat seluler.
- d. Fitur Interaktif menambahkan fitur seperti chat, pendaftaran PPDB, dan halaman kontak.
- e. Keamanan Website sangat penting untuk sertifikat SSL dan pastikan keamanan data pengguna lebih aman.

#### 4. KESIMPULAN

Dalam pentingnya perlu evaluasi kualitas website Pesantren Modern An-Nuqthah Kota Tangerang menggunakan sistem *Website Quality* untuk mendukung keberlanjutan layanan digital di pendidikan sekolah islam yakni pesantren. Website Pesantren Modern An-Nuqthah telah menyediakan fungsi dasar yang baik, namun masih memerlukan perbaikan, terutama dalam dimensi *usability* dan *service interaction*.

- a. Kualitas Informasi website Pesantren Modern An-Nuqthah Kota Tangerang yang mempunyai potensi besar sebagai media penyebaran informasi yang responship dan akurat. Namun, untuk meningkatkan pengalaman pengguna, konten harus diperbarui secara berkala, lebih lengkap, dan difokuskan pada kebutuhan spesifik pengguna, seperti calon santri, wali murid, dan alumni.
- b. Kualitas Layanan website telah menyediakan fitur dasar layanan, seperti kontak informasi, namun masih memerlukan pengembangan fitur interaktif seperti live chat, pendaftaran online, dan kontak. Kualitas layanan dapat ditingkatkan melalui respons yang lebih cepat dan penyediaan bantuan teknis yang lebih baik, sehingga lebih memudahkan akses website tersebut.
- c. Meningkatkan kualitas keseluruhan berdasarkan pembaruan pada website Pondok Pesantren Modern An-Nuqthah Kota Tangerang dalam optimalisasi.
  1. Mengoptimalkan performa teknis website, seperti kecepatan dan keamanan.
  2. Memperbaiki desain agar lebih responsif dan ramah pengguna.
  3. Menambah fitur interaktif yang mendukung komunikasi dan pendaftaran online.
  4. Memastikan informasi diperbarui secara konsisten dan akurat.

Dengan mengimplementasikan beberapa perbaikan dalam dimensi utama *Website Quality* “kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan”, website Pesantren Modern An-Nuqthah diharapkan dapat berfungsi lebih optimal dan responship sebagai alat komunikasi dan informasi, mendukung kegiatan pengguna untuk umum, serta meningkatkan citra pesantren menjadi bagus.

#### Rekomendasi

1. Optimalisasi desain secara responsif untuk mendukung akses semua perangkat.
2. Pembaruan informasi secara berkala guna menjaga relevansi konten serta melalui optimalisasi.
3. Penambahan fitur interaktif seperti *chatbot*, *discord*, *whatsapp* atau layanan pelanggan online.

#### REFERENCES

- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*.
- ISO/IEC 25010. (2011). Systems and Software Quality Requirements and Evaluation (SQuARE).
- Sugiono, A., & Wicaksono, H. (2020). Evaluasi Kualitas Website Pendidikan Berbasis Kerangka Website Quality. *Jurnal Teknologi Pendidikan*.
- Dalimunthe, A. F., et al. (2019). "Peran Website dalam Meningkatkan Aksesibilitas Informasi di Lembaga Pendidikan." *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*.
- Riyanto, A., & Bachri, T. (2019). "Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Kerangka WebQual 4.0." *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*.
- Hasanah, N. (2020). "Analisis Pengaruh Website Quality Terhadap Kepuasan Pengguna di Lingkungan Pendidikan." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Digital*.
- Prawira, S. H., & Anggraini, M. (2021). "Perbandingan Model Evaluasi Website untuk Institusi Pendidikan." *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*.
- Sugiyanto, A. (2022). "Implementasi dan Analisis Responsivitas Website Lembaga Pendidikan Berbasis Pesantren." *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi*.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). "Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean: Pembaruan Sepuluh Tahun". *Jurnal Sistem Informasi*, 19(4), 9-30.
- Effendy, O. U. (2015). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung “Remaja Rosdakarya”.

- Kadir, A. (2014). *"Pengenalan Sistem Informasi"*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Nugroho, S. (2018). "Evaluasi Kualitas Website Sekolah Menggunakan Model Website Quality". *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, 14(2), 101-110.
- Widiyanto, B., et al. (2020). "Analisis Kepuasan Pengguna Website Perguruan Tinggi Menggunakan Pendekatan DeLone dan McLean". *Jurnal Teknologi Informasi*, 26(1), 45-56.
- Zhang, P., & Von Dran, G. M. (2000). "Yang Memuaskan dan Tidak Memuaskan: Model Dua Faktor untuk Desain dan Evaluasi Situs Web". *Jurnal Masyarakat Amerika untuk Ilmu Informasi*, 51(14), 1253-1.
- Tandon, U., Kiran, R., & Sah, A. N. (2018). 3 "Menganalisis Keberhasilan Faktor Kualitas Situs Web di Portal E-Learning Perspektif Pasar Berkembang". *Jurnal Internasional Manajemen Pendidikan*, 2(6), 940-963.
- Al-Qeisi, K., Dennis, C., Alamanos, E., & Jayawardhena, C. (2014). Kualitas Situs Web dan Perilaku Penggunaan: Teori Terpadu tentang "Penerimaan dan Penggunaan Teknologi". *Jurnal Riset Bisnis*, 67(11), 2282-2290.