

Inovasi Jasaku: Pengaruh Website Terhadap Kemudahan Perbaikan Rumah Oleh Tukang Dan Masyarakat

Wahyu Hidayat M¹, Nurul Asia², Noer' Ain³, Rafika Hutami Putri⁴, Rian Mizar Mirdad⁵, Muhammad Alif Leo⁶

^{1,2,3,4,5,6}Pendidikan Teknik Infortmatika dan Komputer, Universitas Negeri Makassar Parangtambung, Makassar 90222, Indonesia

Corresponding Email: wahyu.hidayat@unm.ac.id

INFO ARTIKEL

Kata kunci:
Jasa;
Perbaikan Rumah;
Website;

ABSTRAK

Masalah utama yang dihadapi dalam perbaikan rumah adalah kesulitan dalam mencari tukang yang berkualitas dan dapat dipercaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh penggunaan website JasaKu' dalam mempermudah pencarian tukang dan meningkatkan layanan perbaikan rumah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan responden yang menggunakan website JasaKu' serta observasi terhadap fitur yang disediakan dalam platform tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website JasaKu' memberikan kemudahan dalam mencari tukang, meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui sistem ulasan, dan memberikan manfaat bagi tukang dalam mempromosikan jasa mereka secara online. Namun, tantangan terkait keamanan data dan biaya pengembangan website perlu diperhatikan. Kesimpulannya, platform seperti JasaKu' dapat meningkatkan efisiensi dalam perbaikan rumah, namun perusahaan perlu mengatasi tantangan teknis dan keamanan agar layanan tetap optimal.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



1. PENDAHULUAN

Perbaikan rumah merupakan kebutuhan yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan sehari-hari. Seiring dengan berjalannya waktu, perbaikan rumah sering kali dilakukan karena adanya kerusakan atau untuk meningkatkan fasilitas dan kondisi rumah agar lebih nyaman dan fungsional[1],[2]. Meskipun demikian, untuk melakukan perbaikan tersebut diperlukan keterampilan teknis yang memadai, yang biasanya dimiliki oleh tenaga kerja serabutan seperti tukang bangunan, tukang listrik, dan tukang pipa [3],[4]. Ketergantungan terhadap keahlian profesional ini sering kali menjadi hambatan bagi banyak orang, terutama dalam hal waktu dan aksesibilitas tenaga kerja yang terpercaya [5],[6]. Oleh karena itu, tantangan utama yang muncul adalah bagaimana menyediakan akses yang mudah untuk jasa perbaikan rumah yang terjamin kualitasnya.

Dalam menghadapi kendala tersebut, jasa perbaikan rumah kini semakin banyak mengandalkan teknologi informasi sebagai solusi untuk mempertemukan penyedia jasa dan konsumen [7],[8]. Perusahaan seperti Inovasi Jasaku telah memanfaatkan website sebagai platform untuk mempermudah masyarakat dalam mencari tukang yang berkualitas dan dapat dipercaya. Dengan menggunakan teknologi ini, pelanggan tidak hanya dapat memilih jasa perbaikan rumah yang

sesuai, tetapi juga dapat memberikan ulasan yang akan meningkatkan transparansi [9]. Bagi para tukang, platform ini menawarkan kesempatan untuk mempromosikan layanan mereka secara lebih luas dan mengatur jadwal pekerjaan dengan lebih efisien [10]. Melalui inovasi ini, teknologi informasi berpotensi memberikan dampak yang signifikan dalam sektor jasa perbaikan rumah.

Namun, penerapan teknologi dalam bisnis ini juga menyimpan tantangan yang perlu diperhatikan dengan serius. Salah satu isu utama yang dihadapi adalah masalah keamanan data yang terkait dengan informasi pribadi pelanggan dan tukang [11]. Sebagai platform yang mengumpulkan dan menyimpan data penting, Inovasi Jasaku dihadapkan pada risiko ancaman dari sisi keamanan siber yang dapat merugikan pengguna dan reputasi perusahaan. Selain itu, pengembangan dan pemeliharaan website ini memerlukan investasi yang tidak sedikit, baik dari sisi finansial maupun keterampilan teknis yang mungkin tidak dimiliki oleh semua tukang [12],[13]. Dengan demikian, meskipun ada potensi keuntungan besar, peran teknologi dalam jasa perbaikan rumah juga harus diimbangi dengan strategi mitigasi risiko yang matang.

Keberadaan teknologi informasi memang memberikan peluang besar untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan perbaikan rumah, namun tidak dapat dipungkiri bahwa ada sejumlah hambatan yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman teknis di kalangan tukang yang mungkin tidak terbiasa dengan penggunaan teknologi untuk promosi dan manajemen layanan. Selain itu, masalah terkait keamanan data juga tetap menjadi perhatian utama, mengingat pentingnya menjaga privasi pengguna dalam ekosistem digital yang semakin berkembang. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai cara untuk mengatasi masalah-masalah tersebut secara efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang tantangan yang dihadapi dalam implementasi teknologi pada sektor jasa perbaikan rumah, serta untuk mengeksplorasi solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas dan keamanan dalam penggunaan platform seperti Inovasi Jasaku.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, merancang Sistem Informasi Jasa Perbaikan Rumah (JasaKu') menggunakan metode wawancara. Metode wawancara digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang pengaruh website terhadap kemudahan perbaikan rumah oleh tukang dan masyarakat. Dalam bab ini, akan dijelaskan mengenai subjek penelitian, proses wawancara, dan analisis data.

A. Subjek Penelitian

Penelitian ini melibatkan dua kelompok subjek, yaitu tukang dan masyarakat. Kelompok tukang terdiri dari para profesional yang terlibat dalam pekerjaan perbaikan rumah, seperti tukang bangunan, tukang listrik, dan tukang tukang. Kelompok masyarakat terdiri dari individu-individu yang telah menggunakan jasa perbaikan rumah melalui website. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive sampling, dengan mempertimbangkan pengalaman dan pengetahuan mereka terkait penggunaan website jasa perbaikan rumah.

B. Proses Wawancara

Proses wawancara dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data mengenai pengaruh website terhadap kemudahan perbaikan rumah. Wawancara dilakukan secara langsung dengan subjek penelitian, baik tukang maupun masyarakat, yang telah terlibat dalam penggunaan website jasa perbaikan rumah. Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan pertanyaan terstruktur yang telah disusun sebelumnya.

Pertanyaan dalam wawancara mencakup beberapa aspek, antara lain:

1. Pengalaman masyarakat dalam menggunakan website jasa perbaikan rumah.

2. Kemudahan yang dirasakan dalam mencari dan memilih jasa perbaikan rumah melalui website.
3. Pengaruh website terhadap kepercayaan masyarakat terhadap tukang dan kualitas pekerjaan yang dilakukan.
4. Keuntungan dan keterbatasan penggunaan website jasa perbaikan rumah menurut masyarakat.
5. Saran masyarakat untuk meningkatkan pengaruh website dalam mempermudah perbaikan rumah.

Wawancara direkam dengan izin subjek untuk memastikan integritas data. Selain itu, peneliti juga melakukan pencatatan lapangan selama proses wawancara untuk memperoleh informasi tambahan yang relevan.

C. Analisis Data

Data yang diperoleh dari wawancara akan dianalisis secara kualitatif. Analisis data melibatkan tahap transkripsi wawancara, pengelompokan tema atau kategori, dan penyusunan temuan-temuan penelitian. Setelah transkripsi, data akan dikodekan dan dikelompokkan berdasarkan tema atau kategori yang muncul. Peneliti akan mencari pola, kesamaan, atau perbedaan dalam jawaban subjek penelitian. Hasil wawancara mengenai pengaruh website terhadap kemudahan perbaikan rumah oleh tukang dan masyarakat digunakan sebagai data utama dalam penelitian ini. Tujuan penelitian adalah untuk memahami secara mendalam dampak website terhadap kemudahan perbaikan rumah yang dirasakan oleh kedua kelompok tersebut.

Setelah melakukan analisis data dari wawancara, ditemukan temuan-temuan yang relevan dengan tujuan penelitian. Temuan tersebut mencakup persepsi positif tukang dan masyarakat terhadap kemudahan yang diberikan oleh website dalam mencari dan memilih jasa perbaikan rumah. Selain itu, temuan juga mengungkapkan bahwa website berpengaruh dalam meningkatkan kepercayaan tukang dan masyarakat terhadap kualitas pekerjaan yang dilakukan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa website jasa perbaikan rumah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemudahan perbaikan rumah oleh tukang dan masyarakat. Oleh karena itu, dalam menyusun kesimpulan penelitian ini, dapat dinyatakan bahwa pengembangan website jasa perbaikan rumah dapat memberikan manfaat yang nyata dalam mempermudah proses perbaikan rumah dan meningkatkan kepercayaan antara tukang dan masyarakat.

D. Dokumentasi



Gambar 1. Dokumentasi

3. HASIL

Web JasaKu' dibuat menggunakan HTML, CSS dan PHP. Aplikasi tersebut adalah aplikasi berbasis web yang dapat digunakan oleh tukang serabutan harian untuk mendapatkan pekerjaan melalui

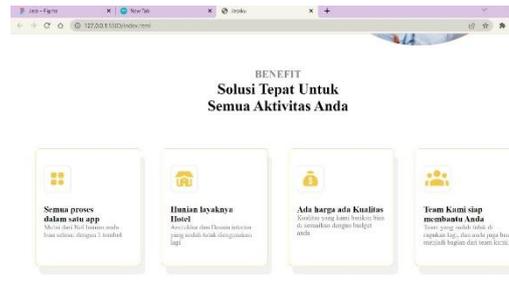
pemesanan jasa secara online sehingga pekerjaan dapat difokan secara luas dan mudah. Dan untuk melakukan transaksi pemesanan jasa perbaikan rumah tinggal dan pembelian bahan bangunan yang diperlukan dalam perbaikan rumah tinggal. Aplikasi dibuat sesuai dengan kebutuhan tukang dalam mendapatkan pekerjaan secara online dan mempermudah pengguna jasa untuk mendapatkan tukang sesuai dengan kebutuhan.

A. Implemetasi Sistem

- Tampilan Beranda

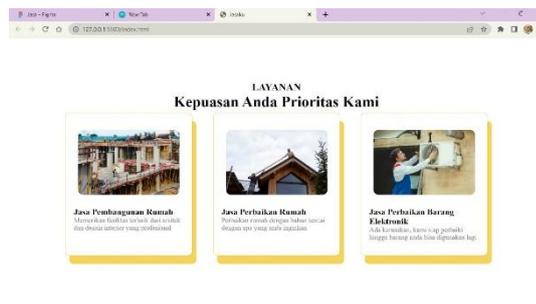


Gambar 2. Beranda



Gambar 3. Benefit

- Tampilan Layanan



Gambar 4. Layanan

- Tampilan Tentang Kami



Gambar 5. Tentang Kami

B. Hasil Wawancara

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan website JasaKu' memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemudahan perbaikan rumah oleh tukang dan masyarakat. Berikut adalah temuan-temuan utama yang relevan dengan tujuan penelitian Responden menyatakan bahwa website JasaKu' memberikan kemudahan dalam mencari dan memilih jasa perbaikan rumah yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Mereka merasa bahwa website ini menyediakan informasi yang

lengkap dan mudah diakses, sehingga memudahkan mereka dalam menemukan tukang yang berkualitas.

Masyarakat yang menggunakan jasa perbaikan rumah melalui website JasaKu' merasa lebih percaya terhadap tukang yang mereka pilih. Hal ini disebabkan oleh adanya sistem ulasan dan testimoni dari pelanggan sebelumnya yang terdapat di website. Masyarakat merasa bahwa ulasan ini memberikan informasi yang berguna dalam menilai kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh tukang. Para tukang yang menggunakan JasaKu' merasakan manfaat dalam hal mempromosikan jasa mereka secara online dan meningkatkan jangkauan pelanggan. Dengan adanya website, tukang dapat menampilkan portofolio mereka, mengatur jadwal pekerjaan, dan memperoleh ulasan dari pelanggan yang telah menggunakan jasa mereka. Hal ini membantu meningkatkan reputasi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para tukang.

Meskipun penggunaan teknologi informasi dalam bisnis jasa perbaikan rumah memberikan banyak manfaat, terdapat juga tantangan yang perlu diatasi, seperti keamanan data dan biaya pengembangan dan pemeliharaan website. Oleh karena itu, perusahaan Inovasi Jasaku harus berupaya untuk menjaga keamanan data pelanggan dan tukang, serta memastikan keberlanjutan teknis dan finansial dari website JasaKu'.

Tabel 1. Form Wawancara

Variabel	Pertanyaan
Kemudahan penggunaan website	Seberapa mudah bagi Anda untuk berpindah antara halaman-halaman dalam website Jasaku?
	Seberapa mudah bagi Anda untuk mencari tukang atau jasa perbaikan rumah yang sesuai dengan kebutuhan Anda di website Jasaku?
	Seberapa mudah bagi Anda untuk memesan jasa perbaikan rumah melalui website Jasaku?
Kemanfaatan penggunaan website	Seberapa mudah anda menemukan pekerjaan di website ini?
	Seberapa mudah anda dalam memilih tukang yang sesuai?

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa website JasaKu' memiliki pengaruh yang signifikan dalam memudahkan perbaikan rumah oleh tukang dan masyarakat. Penggunaan website ini memberikan kemudahan dalam mencari dan memilih jasa perbaikan rumah, meningkatkan kepercayaan terhadap tukang, dan memberikan manfaat bagi tukang dalam mempromosikan jasa mereka. Pengembangan website jasa perbaikan rumah seperti JasaKu' dapat memberikan manfaat yang nyata dalam mempermudah proses perbaikan rumah dan meningkatkan kepercayaan antara tukang dan masyarakat. Kondisi di atas juga dijelaskan oleh riset dari syahid, et. al [5] yang menjelaskan bahwa sistem informasi membantu dalam menangani berbagai permasalahan pada instansi. Hal ini juga didukung oleh penelitian dari Nununk Febryanti, et. al [6] menunjukkan bahwa sistem informasi dapat dengan mudah mengelola akademik siswa, dan siswa dapat dengan mudah mengakses nilai dan kegiatan akademik lainnya.

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa website JasaKu' memberikan kemudahan yang signifikan dalam memfasilitasi masyarakat dalam mencari dan memilih tukang untuk perbaikan rumah. Responden menyatakan bahwa mereka merasa lebih mudah menemukan tukang berkualitas melalui informasi yang lengkap dan mudah diakses di platform ini. Temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa sistem informasi dapat menyederhanakan proses pencarian dan seleksi penyedia layanan [14],[15]. Penelitian lain juga menjelaskan bahwa sistem informasi mampu menangani berbagai masalah dalam mempermudah pelayanan di instansi [16]. Selain itu, penelitian oleh Nununk Febryanti, et al. juga menunjukkan bagaimana sistem informasi dapat meningkatkan kemudahan akses dan transparansi dalam pengelolaan informasi, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan [17]. Dengan demikian, penggunaan website JasaKu' sangat berperan dalam mempermudah masyarakat dalam memilih jasa perbaikan rumah yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Selain itu, sistem ulasan dan testimoni yang ada pada website JasaKu' juga memberikan dampak positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap tukang. Masyarakat merasa lebih yakin memilih tukang karena adanya informasi yang didapat dari ulasan pelanggan sebelumnya. Hal ini

sejalan dengan temuan dari penelitian lain yang menunjukkan bahwa transparansi melalui ulasan dan feedback dapat meningkatkan rasa percaya pelanggan yang akhirnya dapat meningkatkan reputasi layanan [18],[19]. Penelitian serupa juga memperlihatkan bahwa sistem informasi yang dilengkapi dengan feedback pengguna dapat memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan konsumen, serta memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan [20]. Dengan demikian, fitur ulasan pada website JasaKu' sangat membantu dalam membangun kepercayaan antara pelanggan dan tukang.

Namun, meskipun ada banyak manfaat, tantangan seperti masalah keamanan data dan biaya pengembangan website masih menjadi hambatan yang perlu diatasi. Keamanan data menjadi isu yang sangat penting, mengingat informasi pribadi pelanggan dan tukang yang dikelola oleh website ini. Sebagai platform yang mengumpulkan data sensitif, JasaKu' perlu memastikan perlindungan terhadap data pelanggan dan tukang agar terhindar dari ancaman yang dapat merusak reputasi dan operasional website. Penelitian sebelumnya juga mencatat bahwa sistem informasi harus diimbangi dengan kebijakan dan strategi keamanan yang matang untuk melindungi data pengguna [21]. Di sisi lain, biaya pengembangan dan pemeliharaan website yang cukup tinggi menjadi tantangan lain, yang juga disebutkan dalam berbagai penelitian terkait sistem informasi yang membutuhkan investasi sumber daya yang tidak sedikit [22],[23]. Oleh karena itu, meskipun JasaKu' memberikan banyak manfaat, perusahaan harus terus berupaya untuk mengatasi masalah-masalah ini agar keberlanjutan dan kualitas layanan dapat terjaga dengan baik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pengembangan website jasa perbaikan rumah, seperti JasaKu', memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemudahan perbaikan rumah oleh tukang dan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode wawancara untuk memahami dampak website terhadap kemudahan perbaikan rumah. Hasil analisis data dari wawancara menunjukkan bahwa website jasa perbaikan rumah memudahkan masyarakat dalam mencari dan memilih jasa perbaikan rumah yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, website ini juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap tukang dan kualitas pekerjaan yang dilakukan. Hal ini membantu meningkatkan reputasi para tukang dan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Meskipun penggunaan teknologi informasi dalam bisnis jasa perbaikan rumah memiliki tantangan seperti masalah keamanan data dan biaya pengembangan website, namun pengembangan website seperti JasaKu' dapat memberikan manfaat yang nyata dalam mempermudah proses perbaikan rumah dan meningkatkan kepercayaan antara tukang dan masyarakat. Dengan demikian, pengembangan website jasa perbaikan rumah, seperti JasaKu', memiliki potensi untuk menjadi solusi yang efektif dalam memudahkan masyarakat dalam memesan jasa perbaikan rumah dan membantu tukang dalam mempromosikan jasanya.

REFERENSI

- [1] F. Budiman, "Pemberdayaan Tenaga Kerja Perbaikan Rumah Melalui Aplikasi Startup 'JASTUKANG,'" *Abdimasku J. Pengabd. Masy.*, vol. 5, no. 1, p. 93, 2022, doi: 10.33633/ja.v5i1.335.
- [2] A. E. Wijaksono, H. N. Palit, and A. N. Purbowo, "Aplikasi 'Golek Tukang' untuk Pencarian Jasa Perbaikan Rumah di Daerah Surabaya Berbasis Android," *J. Infra*, vol. 7, no. 1, pp. 108–114, 2019, [Online]. Available: <https://publication.petra.ac.id/index.php/teknik-informatika/article/view/8056>
- [3] M. R. Al Hazmi, "Rancang Bangun Website Mencari Tukang Menggunakan Framework Laravel," *J. Buana Inform.*, vol. 9, no. 2, p. 71, 2018, doi: 10.24002/jbi.v9i2.1651.
- [4] N. Nofirman, N. Jalinus, and D. Irfan, "Pengaruh Kualitas Website BPS Kab. Siak Terhadap Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode Webqual 4.0," *INVOTEK J. Inov. Vokasional dan Teknol.*, vol. 19, no. 1, pp. 129–138, 2019, doi: 10.24036/invotek.v19i1.369.
- [5] E. Gorman and S. Vallas, "Introduction: Expertise and the Changing Structure of Professional Work," *S0277-2833*, 2020. [Online]. Available: <https://doi.org/10.1108/S0277-28332020000034004>.
- [6] E. Burns, "Unbundling Professional Expertise," *Theorising Professions*, 2019. [Online]. Available:

- https://doi.org/10.1007/978-3-030-27935-6_8.
- [7] R. Puspitasari, P. Atika, and T. Lestari, "Sistem Informasi E-Repair Peralatan Elektronik Rumah Tangga Berbasis Android," *JSRCS*, vol. 1, no. 1, pp. 55-66, 2020. [Online]. Available: <https://doi.org/10.31599/jsrcs.v1i1.79>.
- [8] G. A., "FixEasy - Find, Book, and Fix with Ease," *International Journal of Scientific Research in Engineering and Management*, 2025. [Online]. Available: <https://doi.org/10.55041/ijsrem42197>.
- [9] E. G. Yunita, Y. Amalia, and H. Amalia, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Jasa Home Service Dengan Model Waterfall Pada CV. Gian Motor Autoservice," *Jurnal Perspektif*, vol. 17, no. 1, 2019. [Online]. Available: <https://doi.org/10.31294/JP.V17I1.5195>.
- [10] G. Baskaran, K. Saundariya, D. Prabakaran, and R. Senthilkumaran, "A Web Application Based Administration Panel For Handyman Services," *2022 IEEE Delhi Section Conference (DELCON)*, pp. 1-5, 2022. [Online]. Available: <https://doi.org/10.1109/DELCON54057.2022.9752820>.
- [11] D. Anthony, C. Gunter, W. He, M. Khanafer, S. Landau, R. Mangar, and N. Reitingner, "The HandyTech's Coming Between 1 and 4: Privacy Opportunities and Challenges for the IoT Handyperson," *Proceedings of the 22nd Workshop on Privacy in the Electronic Society*, 2023. [Online]. Available: <https://doi.org/10.1145/3603216.3624956>.
- [12] J. Chivinge, S. Dube, and P. Ndayizigamiye, "Strategies used to address challenges encountered during website development in South Africa," *SA Journal of Information Management*, vol. 23, no. 1, 2021. [Online]. Available: <https://doi.org/10.4102/sajim.v23i1.1373>.
- [13] A. Razmi-Farooji, H. Kropsu-Vehkaperä, J. Harkonen, and H. Haapasalo, "Advantages and potential challenges of data management in e-maintenance," *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 2019. [Online]. Available: <https://doi.org/10.1108/JQME-03-2018-0018>.
- [14] R. Hentschel, M. Gercken, and S. Leichsenring, "Making Cloud Service Selection Easy for SMEs: A Tool for Selecting SaaS Services," in *Proceedings of the International Conference on Cloud Computing and Big Data*, 2020, pp. 333-338. [Online]. Available: https://doi.org/10.1007/978-3-030-64823-7_30.
- [15] A. Petrychenko, I. Levykin, and I. Iuriev, "Improving a method for selecting information technology services," *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*, vol. 2, pp. 32-43, 2021. [Online]. Available: <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2021.229983>.
- [16] M. Syahid Nur Wahid, K. P. Harum, M. A. Leo, P. Nandasari, and Andi Muh. Achyar AM, "Pengembangan Sistem Informasi Support and Maintenance Berbasis Web pada Pengadilan Negeri Makassar Kelas IA Khusus", *Progressive inf. security, computer and embedded syst.*, vol. 1, no. 1, pp. 40-55, Mar. 2023.
- [17] Nununk Febryanti, Jumadi M. Parenreng, and Firdaus, "Pengembangan Web Sekolah Terintegrasi Sistem Informasi Akademik di SMAN 10 Sinjai", *Progressive inf. security, computer and embedded syst.*, vol. 1, no. 1, pp. 56-69, Mar. 2023.
- [18] G. Veltri, F. Lupiáñez-Villanueva, F. Folkvord, A. Theben, and G. Gaskell, "The impact of online platform transparency of information on consumers' choices," *Behavioural Public Policy*, 2020. [Online]. Available: <https://doi.org/10.1017/bpp.2020.11>.
- [19] M. Shaheen, F. Zeba, N. Chatterjee, and R. Krishnankutty, "Engaging customers through credible and useful reviews: the role of online trust," *Young Consumers*, 2019. [Online]. Available: <https://doi.org/10.1108/yc-01-2019-0943>.
- [20] T. Lam, J. Heales, and N. Hartley, "The role of positive online reviews in risk-based consumer behaviours: an information processing perspective," *Aslib Journal of Information Management*, vol. 77, pp. 282-305, 2023. [Online]. Available: <https://doi.org/10.1108/ajim-03-2023-0102>.
- [21] G. Farid, N. Warraich, and S. Iftikhar, "Digital information security management policy in academic libraries: A systematic review (2010-2022)," *Journal of Information Science*, 2023. [Online]. Available: <https://doi.org/10.1177/01655515231160026>.
- [22] G. Ross and V. Konyavsky, "Financial Costs Optimization for Maintaining Critical Information Infrastructures," in *Integrated Science in Digital Age 2020*, 2020. [Online]. Available: https://doi.org/10.1007/978-3-030-49264-9_17.
- [23] C. Louw and C. Nieuwenhuizen, "Digitalization strategies for SMEs: A cost vs. skill approach for website development," *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*, vol. 12, pp. 195-202, 2019. [Online]. Available: <https://doi.org/10.1080/20421338.2019.1625591>.