Rancang Bangun Aplikasi *E-Culture Dress* Berbasis *Web* dengan Pendekatan *System Usability Scale* (SUS) pada Berkesan Studio

Raihan Herfiansyah[1]*, Elkin Rilvani[2], Hemdani Rahendra Herlianto[3]
[1-3]Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Pelita Bangsa, Indonesia

Corresponding Author's e-mail: *raihanherfiansyah22@gmail.com*

ARMADA
JURNAL PENELITIAN MULTIDISIPLIN

e-ISSN: 2964-2981
ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin
https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/armada
Vol. 04, No. 10 Oktober, 2026
Page: 7232-7246

DOI:
https://doi.org/10.55681/armada.v4i10.4219

Article History:
Received: Agustus 10, 2026
Revised: September 15, 2026
Accepted: Oktober 19, 2026

Abstract *: Berkesan Studio is a traditional clothing rental business that still faces several challenges in its business processes, including rental data management, transaction recording, and customer information services, which are still handled manually, resulting in inefficient operations. This study aims to implement a web-based information system called E-Culture Dress to manage traditional clothing rental services and evaluate its usability using the System Usability Scale (SUS) method. The research employs a quantitative approach with data collected through observation, interviews, documentation, and SUS questionnaires distributed to system users. The system is developed as a web-based application using Unified Modeling Language (UML) for system modeling, including Use Case Diagrams, Activity Diagrams, Sequence Diagrams, and Class Diagrams. The expected outcome of this research is a system that facilitates administrators in managing rental data while making it easier for customers to book traditional clothing and obtain information regarding product availability. Furthermore, the SUS evaluation results are expected to measure user satisfaction and system usability, providing a basis for future system improvements and development.*

Keywords *: Information System, E-Culture Dress, Traditional Clothing Rental, System Usability Scale (SUS), Website.*

Abstrak : Berkesan Studio merupakan usaha penyewaan pakaian adat yang masih menghadapi beberapa kendala dalam proses bisnisnya, seperti pengelolaan data penyewaan, pencatatan transaksi, serta penyampaian informasi kepada pelanggan yang masih dilakukan secara manual sehingga kurang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan sistem informasi berbasis *web E-Culture Dress* sebagai media pengelolaan penyewaan pakaian adat serta mengevaluasi tingkat kegunaan (*usability*) sistem menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner SUS kepada pengguna sistem. Sistem dikembangkan menggunakan teknologi web dengan pemodelan *Unified Modeling Language* (UML) yang meliputi Use Case Diagram, Activity Diagram, Sequence Diagram, dan Class Diagram. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi admin dalam mengelola data penyewaan serta mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan dan memperoleh informasi mengenai ketersediaan pakaian adat. Selain itu, hasil pengujian menggunakan metode

SUS digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kemudahan penggunaan sistem sehingga dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan sistem di masa mendatang.

Kata Kunci: Sistem Informasi, *E-Culture Dress,* Penyewaan Pakaian Adat, *System Usability Scale* (SUS), *Website.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi dalam berbagai aktivitas ekonomi dan bisnis, termasuk dalam proses transaksi, pelayanan pelanggan, serta pengelolaan operasional perusahaan. Digitalisasi memungkinkan pelaku usaha mengintegrasikan berbagai aktivitas bisnis melalui sistem berbasis teknologi sehingga proses kerja dapat dilakukan secara lebih cepat, terstruktur, dan efisien. Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya memberikan kemudahan dalam memperluas jangkauan pasar, tetapi juga berpotensi mengurangi biaya operasional, meningkatkan produktivitas, dan memperbaiki kualitas pengambilan keputusan. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD, 2021) menjelaskan bahwa digitalisasi memberikan peluang bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk meningkatkan kinerja, produktivitas, inovasi, serta daya saing melalui pengurangan biaya transaksi, otomatisasi proses bisnis, dan perluasan jangkauan pelanggan. Sejalan dengan hal tersebut, International Labour Organization (ILO, 2021) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi digital memiliki peran penting dalam meningkatkan produktivitas dan mendukung pertumbuhan usaha mikro dan kecil. Dengan demikian, transformasi digital menjadi salah satu kebutuhan strategis bagi pelaku usaha dalam menghadapi perubahan pola aktivitas ekonomi dan perkembangan kebutuhan konsumen.

Salah satu bentuk penerapan transformasi digital dalam kegiatan ekonomi adalah pemanfaatan sistem informasi berbasis web untuk mendukung pengelolaan transaksi dan pelayanan penyewaan barang. Sistem informasi merupakan sarana yang memungkinkan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian informasi untuk mendukung aktivitas operasional suatu organisasi. Dalam konteks usaha penyewaan, keberadaan sistem informasi dapat membantu pengelolaan data pelanggan, pencatatan transaksi, informasi ketersediaan barang, proses pemesanan, serta penyusunan laporan secara lebih terintegrasi. Digitalisasi proses tersebut menjadi relevan karena kegiatan penyewaan memiliki karakteristik operasional yang membutuhkan ketepatan informasi, terutama berkaitan dengan ketersediaan barang, periode penggunaan, status pengembalian, dan pencatatan pembayaran. OECD (2021) menjelaskan bahwa penerapan teknologi digital pada fungsi bisnis dapat membantu UMKM mengoptimalkan proses administrasi, pengelolaan pelanggan, dan aktivitas penjualan. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi berbasis web dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan keteraturan proses bisnis sekaligus memberikan kemudahan akses informasi bagi pelanggan dan pengelola usaha.

Selain aspek fungsionalitas, keberhasilan penerapan sistem informasi juga ditentukan oleh tingkat kemudahan sistem dalam digunakan oleh penggunanya. Konsep *usability* atau kebergunaan merupakan salah satu aspek penting dalam pengembangan sistem informasi yang berorientasi pada pengalaman pengguna (*user experience*). Berdasarkan standar International Organization for Standardization (ISO, 2018), *usability* merupakan tingkat kemampuan suatu sistem, produk, atau layanan untuk digunakan oleh pengguna tertentu dalam mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan memuaskan dalam konteks penggunaan tertentu. Definisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur dan keberhasilan fungsi teknis, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam mendukung pengguna menyelesaikan tugasnya dengan mudah dan nyaman. Lewis (2018) menjelaskan bahwa *System Usability Scale* (SUS) merupakan salah satu instrumen kuesioner terstandar yang banyak digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap tingkat kebergunaan suatu sistem. Instrumen SUS memiliki keunggulan berupa prosedur pengukuran yang relatif sederhana serta dapat diterapkan pada berbagai jenis sistem dan produk digital. Dengan demikian, evaluasi

usability diperlukan untuk mengetahui sejauh mana sistem yang dikembangkan dapat diterima dan digunakan sesuai kebutuhan penggunanya.

Meskipun digitalisasi menawarkan berbagai manfaat, penerapannya pada UMKM masih menghadapi sejumlah tantangan. Sebagian pelaku usaha belum sepenuhnya mengintegrasikan teknologi digital ke dalam proses operasional sehingga aktivitas administrasi dan transaksi masih dilakukan secara konvensional. OECD (2021) mengidentifikasi bahwa keterbatasan sumber daya internal, kesenjangan keterampilan digital, rendahnya kesadaran teknologi, dan kendala pembiayaan merupakan beberapa faktor yang menghambat transformasi digital UMKM. Kondisi tersebut dapat menyebabkan proses bisnis kurang efisien, terutama ketika pengelolaan informasi dan transaksi masih bergantung pada pencatatan manual. Permasalahan ini juga dapat memengaruhi kualitas pelayanan karena informasi yang dibutuhkan pelanggan tidak selalu dapat disediakan secara cepat dan akurat. Oleh sebab itu, diperlukan solusi digital yang tidak hanya mampu mengotomatisasi proses operasional, tetapi juga memiliki antarmuka yang mudah dipahami dan sesuai dengan karakteristik pengguna.

Permasalahan tersebut ditemukan pada Berkesan Studio, salah satu UMKM yang bergerak dalam bidang penyewaan pakaian adat dan layanan fotografi. Berdasarkan kondisi operasional sebelum pengembangan sistem, seluruh alur bisnis penyewaan masih dilakukan secara manual dengan menggunakan pencatatan pada buku kasir fisik. Proses tersebut mencakup pencatatan data pelanggan, transaksi penyewaan, pembayaran, pengembalian pakaian, hingga penyusunan laporan keuangan bulanan. Pengelolaan yang masih bersifat konvensional menyebabkan pelayanan menjadi kurang efisien, meningkatkan risiko kesalahan pencatatan dan kehilangan data, serta menimbulkan ketidakpastian informasi mengenai ketersediaan pakaian adat bagi pelanggan. Selain itu, pengelola mengalami kesulitan dalam menelusuri riwayat transaksi pengembalian barang dan melakukan rekapitulasi laporan keuangan secara cepat dan akurat. Karakteristik usaha penyewaan pakaian adat juga membutuhkan pengelolaan informasi yang lebih terperinci, seperti kategori pakaian, variasi ukuran, harga sewa, serta periode peminjaman dan pengembalian. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan terhadap sistem informasi yang mampu mengintegrasikan seluruh proses penyewaan dalam satu platform digital.

Sebagai alternatif penyelesaian permasalahan tersebut, pengembangan aplikasi E-Culture Dress berbasis web dapat menjadi solusi untuk mendukung digitalisasi proses bisnis penyewaan pakaian adat pada Berkesan Studio. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan aktivitas pelayanan pelanggan dan pengelolaan operasional administrator melalui berbagai fitur, meliputi pengelolaan katalog pakaian adat, registrasi dan autentikasi pengguna, pemesanan, pencatatan pembayaran, pengelolaan transaksi penyewaan, serta penyusunan laporan penyewaan. Pengembangan sistem berbasis web memungkinkan pelanggan memperoleh informasi mengenai koleksi dan ketersediaan pakaian adat serta melakukan pemesanan tanpa harus datang langsung ke lokasi usaha. Sementara itu, administrator dapat mengelola data penyewaan dan memantau aktivitas transaksi melalui satu sistem yang terkomputerisasi. Pengembangan tersebut sejalan dengan pandangan OECD (2021) bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam fungsi bisnis UMKM dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memperbaiki hubungan antara pelaku usaha dengan pelanggan. Namun, keberhasilan pengembangan aplikasi tidak cukup hanya dinilai berdasarkan tersedianya fitur dan berfungsinya sistem, melainkan juga perlu mempertimbangkan tingkat penerimaan dan kemudahan penggunaan oleh pengguna.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas pengembangan sistem informasi dan evaluasi antarmuka menggunakan berbagai pendekatan. Susila dan Arsa (2023) melakukan analisis *System Usability Scale* serta perancangan sistem *self-service* untuk pemesanan menu restoran berbasis web. Penelitian tersebut menunjukkan penerapan evaluasi SUS dalam menilai kebergunaan sistem pemesanan pada bidang kuliner. Selanjutnya, Antika et al. (2024) menerapkan metode *Design Thinking* dalam perancangan UI/UX aplikasi penyewaan motor untuk pariwisata, yang berfokus pada proses perancangan antarmuka sesuai kebutuhan pengguna. Sementara itu, Junaidi et al. (2025) mengembangkan sistem penilaian siswa berbasis web dengan menerapkan paradigma *Object-Oriented Programming* (OOP), yang menunjukkan pemanfaatan teknologi web dalam

mendukung pengelolaan informasi pendidikan. Ketiga penelitian tersebut memperlihatkan bahwa pengembangan sistem berbasis web dan perhatian terhadap aspek kebergunaan telah diterapkan dalam berbagai bidang, baik pelayanan, penyewaan, maupun pengelolaan informasi.

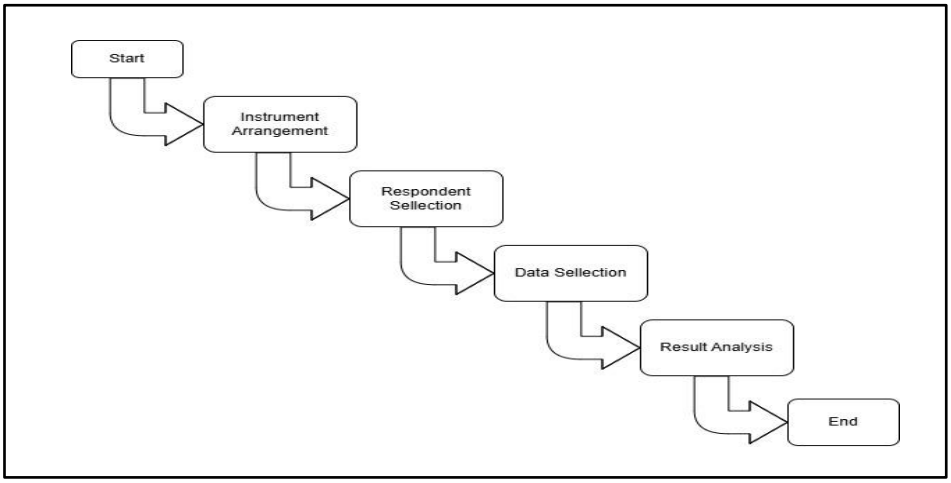
Meskipun demikian, berdasarkan penelitian terdahulu yang ditelaah dalam penelitian ini, masih terdapat ruang pengembangan kajian mengenai penerapan sistem informasi penyewaan pakaian adat pada konteks UMKM yang disertai evaluasi kebergunaan menggunakan metode SUS. Penelitian Susila dan Arsa (2023) berfokus pada sistem pemesanan menu restoran, Antika et al. (2024) menitikberatkan pada perancangan UI/UX aplikasi penyewaan kendaraan pariwisata, sedangkan Junaidi et al. (2025) berorientasi pada pengembangan sistem penilaian siswa. Perbedaan objek dan konteks tersebut menunjukkan bahwa penelitian sebelumnya belum secara khusus membahas integrasi pengelolaan penyewaan pakaian adat dengan evaluasi persepsi kebergunaan pengguna pada lingkungan operasional UMKM. Padahal, penyewaan pakaian adat memiliki karakteristik tersendiri yang perlu diperhatikan dalam pengembangan sistem, seperti pengelompokan jenis pakaian, variasi ukuran, informasi ketersediaan barang, serta pengelolaan durasi penyewaan dan pengembalian. Dengan demikian, terdapat kebutuhan untuk mengembangkan dan mengevaluasi sistem informasi yang secara khusus disesuaikan dengan karakteristik proses bisnis penyewaan pakaian adat.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pengembangan aplikasi E-Culture Dress berbasis web yang mengintegrasikan pengelolaan penyewaan pakaian adat dengan evaluasi kebergunaan menggunakan pendekatan *System Usability Scale* (SUS) pada Berkesan Studio. Kebaruan penelitian tidak hanya terletak pada penerapan teknologi web dalam proses penyewaan, tetapi juga pada penggabungan aspek pengelolaan operasional dan pengukuran persepsi pengguna terhadap sistem yang dikembangkan dalam konteks UMKM penyewaan pakaian adat. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang masing-masing berfokus pada pemesanan restoran, perancangan antarmuka penyewaan kendaraan, dan pengelolaan informasi akademik, penelitian ini mengarahkan pengembangan sistem pada kebutuhan spesifik usaha penyewaan busana adat sekaligus mengevaluasi tingkat penerimaan dan kebergunaannya melalui instrumen SUS.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun aplikasi E-Culture Dress berbasis web sebagai sistem informasi pengelolaan penyewaan pakaian adat pada Berkesan Studio serta mengukur tingkat kebergunaan sistem menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Evaluasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kenyamanan penggunaan aplikasi yang telah dikembangkan. Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan Berkesan Studio untuk mengatasi keterbatasan proses bisnis manual melalui penerapan sistem digital yang terintegrasi, sekaligus memastikan bahwa sistem tersebut dapat digunakan secara efektif oleh pelanggan maupun administrator. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan efisiensi pengelolaan transaksi, ketepatan informasi ketersediaan pakaian, dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian pengembangan sistem informasi dan evaluasi *usability*, khususnya pada penerapan aplikasi berbasis web dalam sektor UMKM penyewaan pakaian adat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk mengukur variabel, menguji hipotesis, serta memperoleh hasil yang objektif melalui metode statistik. Penelitian bertujuan mengimplementasikan System Usability Scale (SUS) pada aplikasi E-Culture Dress di Berkesan Studio untuk mengukur tingkat kegunaan dan pengalaman pengguna. Metode SUS dipilih karena sesuai untuk mengevaluasi sejauh mana suatu sistem atau produk dapat digunakan dengan baik oleh pengguna. Menurut Setiawan dan Wicaksono (2020), SUS merupakan metode pengukuran kegunaan yang sering digunakan dalam penelitian user experience untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap suatu sistem atau produk.



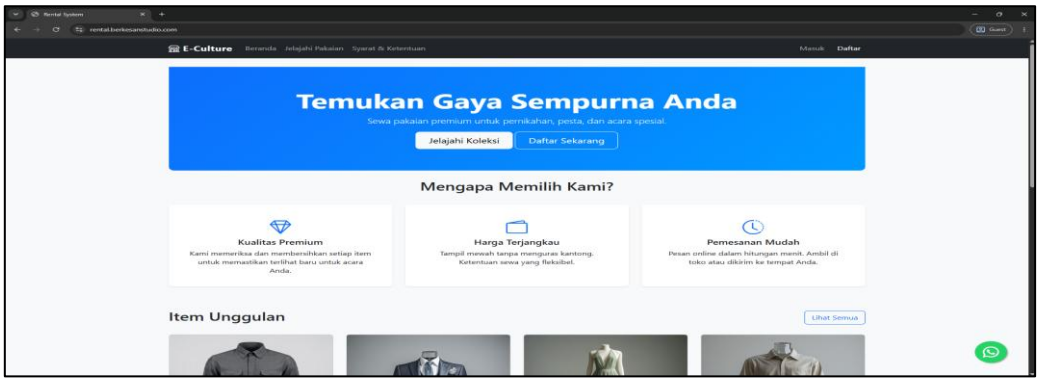
Gambar 1. Metode Penelitian (SUS)

Penggunaan tahapan ini bertujuan untuk dapat memaksimalkan arah pengembangan agar sesuai dengan kebutuhan sistem yang telah didefinisikan berdasarkan kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan dengan empat tahapan. Tahapan awal yang dilakukan adalah Instrument Arrangement (Persiapan Alat). Tahapan ini difokuskan kepada responden untuk mengisi sebuah formulir, yaitu Google Form, yang dibuat oleh peneliti dan berisikan penilaian atau rating terhadap implementasi sistem untuk penyedia jasa pada tempat penelitian tersebut. Dalam penelitian ini yang menjadi sebuah tempat objek penelitian dalam pembuatan Implementasi *System Usability Scale* (SUS) Pada *E – Culture Dress* di Berkesan Studio yang berlokasikan di (Alamat Berkesan Studio). Metode pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang valid dan akurat sebagai dasar analisis penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi kuesioner (angket), observasi terstruktur, wawancara terstruktur, eksperimen, dan dokumentasi. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data melalui pertanyaan tertulis yang disebarkan kepada responden menggunakan Google Form untuk mengetahui penilaian terhadap implementasi sistem. Observasi terstruktur dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi dan aktivitas yang berkaitan dengan sistem. Wawancara terstruktur dilakukan dengan key informant, yaitu Direktur Berkesan Studio, untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian. Eksperimen dilakukan melalui pengujian dalam kondisi terkontrol untuk mengetahui pengaruh atau hasil penerapan sistem yang dikembangkan. Sementara itu, dokumentasi berupa foto dan rekaman digunakan sebagai data pendukung untuk merekam aktivitas penelitian, wawancara, dan observasi. Seluruh teknik tersebut dilakukan pada Berkesan Studio untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian dan mendukung implementasi System Usability Scale (SUS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

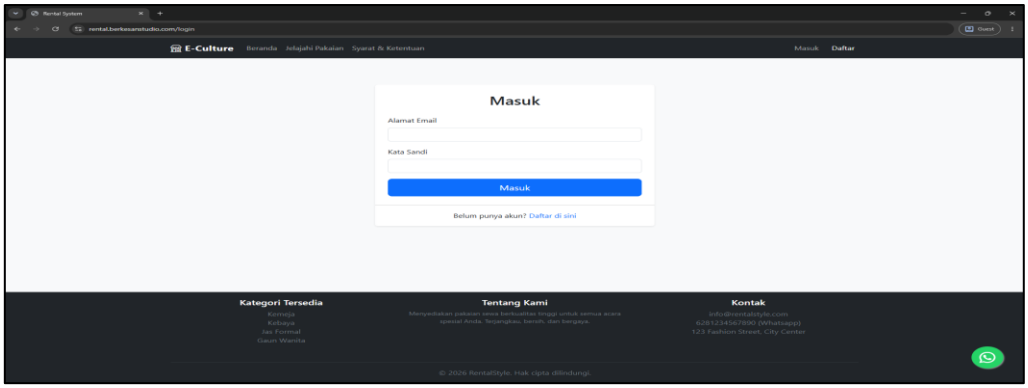
Implementasi Aplikasi E-Culture Dress

Aplikasi E-Culture Dress berhasil dikembangkan sebagai sistem informasi penyewaan pakaian adat berbasis web pada Berkesan Studio. Sistem dibangun menggunakan PHP Native dan basis data MySQL. Implementasi aplikasi mencakup antarmuka pelanggan dan administrator yang terdiri atas halaman utama, autentikasi pengguna, katalog produk, dashboard administrator, pembayaran, pengelolaan penyewaan dan pembayaran, serta laporan penyewaan. Halaman utama menampilkan informasi awal aplikasi, slogan "Temukan Gaya Sempurna Anda", fitur penjelajahan koleksi, serta katalog pakaian berdasarkan kategori Gaun Wanita, Jas Formal, Kebaya, dan Kemeja. Informasi pada setiap produk mencakup harga sewa, ukuran S, M, L, dan XL, serta deskripsi pakaian.



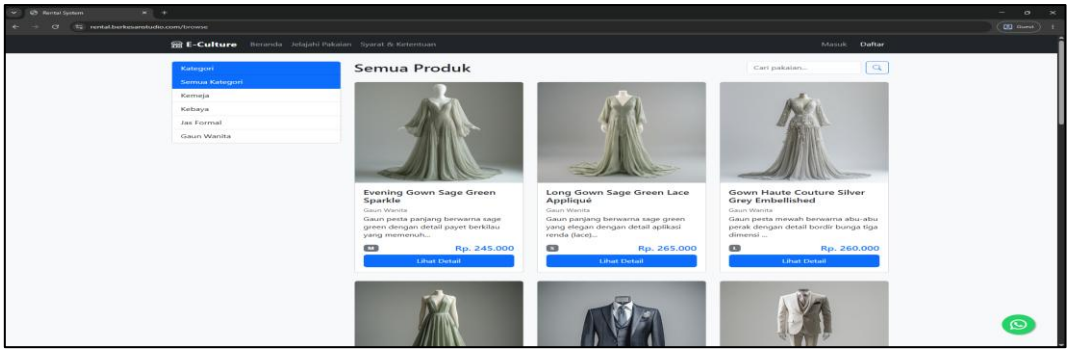
Gambar 2. Halaman Utama

Halaman autentikasi menyediakan fasilitas registrasi dan login. Formulir registrasi memuat nama lengkap, alamat email, nomor telepon, dan kata sandi. Sistem juga menampilkan validasi apabila format email yang dimasukkan tidak sesuai. Pengguna yang memasukkan kombinasi email dan kata sandi dengan benar diarahkan ke halaman utama aplikasi dengan status sesi aktif.



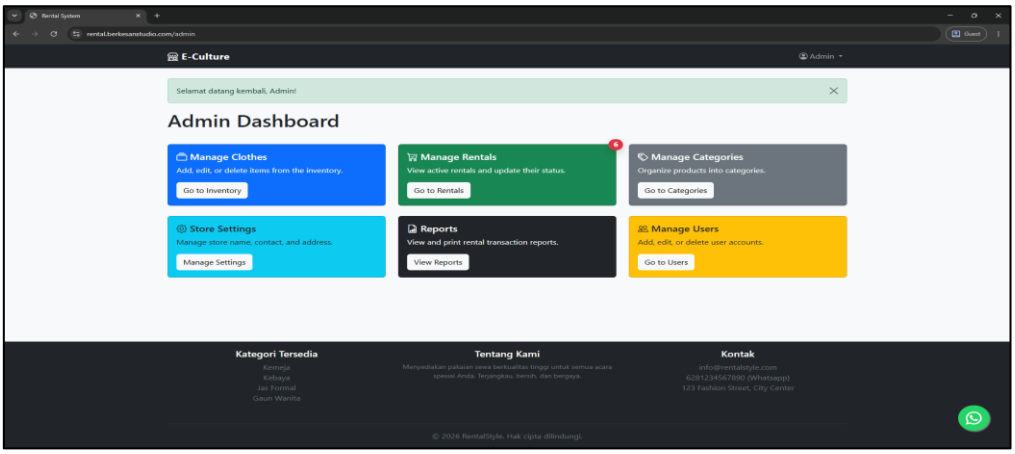
Gambar 3. Halaman Login Akun

Halaman katalog produk menampilkan koleksi pakaian adat yang tersedia di Berkesan Studio secara terstruktur. Pengguna dapat memilih kategori Gaun Wanita, Jas Formal, Kebaya, dan Kemeja melalui menu sidebar. Data setiap produk pada katalog terhubung dengan basis data MySQL.



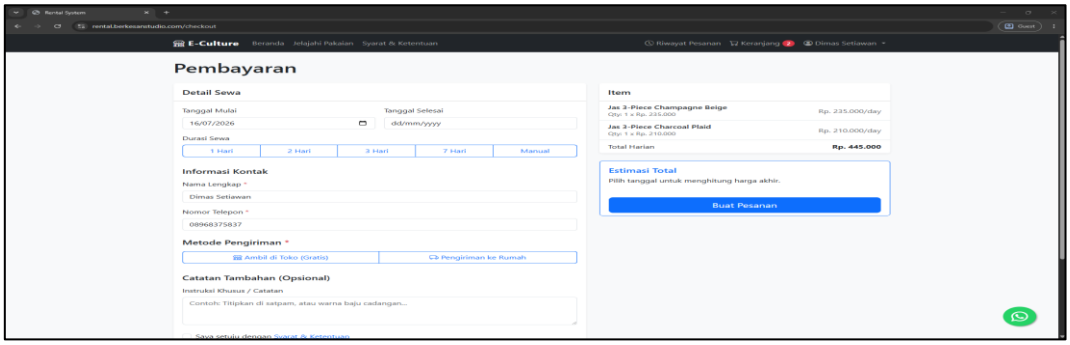
Gambar 4. Halaman Katalog Produk

Dashboard administrator berfungsi sebagai pusat pengelolaan operasional aplikasi. Dashboard menyediakan menu Manage Clothes, Manage Rentals, Manage Categories, Store Settings, Reports, dan Manage Users untuk mengelola busana, penyewaan, kategori, pengaturan toko, laporan, serta data pengguna.



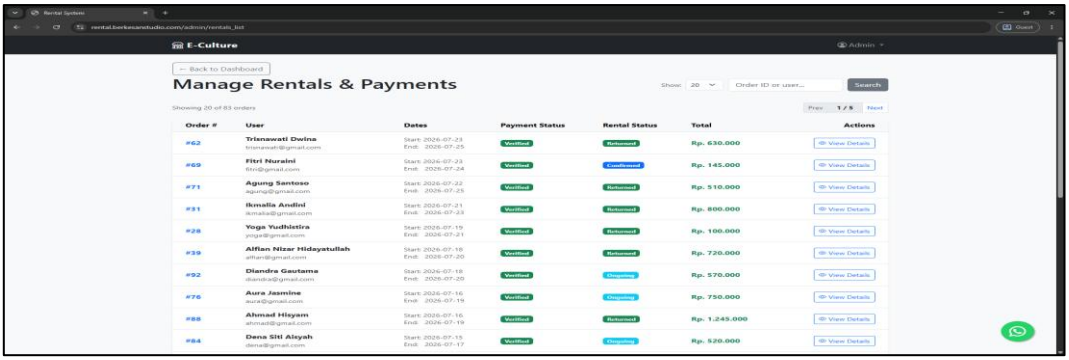
Gambar 5. Halaman Dashboard Admin

Halaman pembayaran memuat formulir pengisian data penyewaan dan ringkasan estimasi biaya. Pengguna dapat menentukan tanggal mulai dan tanggal selesai penyewaan, melengkapi informasi kontak, serta memilih metode pengambilan pakaian adat.



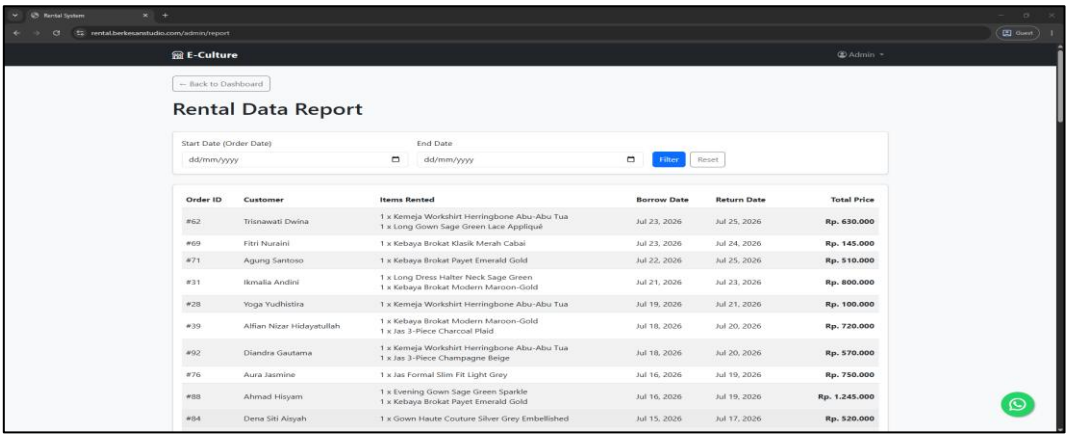
Gambar 6. Halaman Pembayaran

Halaman Manage Rentals & Payments pada sisi administrator menampilkan data pemesanan dalam bentuk tabel. Informasi yang disajikan meliputi nomor pesanan, profil penyewa dan alamat email, tanggal penyewaan, status pembayaran, serta status operasional penyewaan seperti Returned, Confirmed, dan Ongoing.



Gambar 7. Halaman Kelola Sewa

Halaman Rental Data Report menyajikan rekapitulasi data penyewaan dan transaksi. Tabel laporan memuat Order ID, nama pelanggan, rincian pakaian dan kuantitas yang disewa, tanggal peminjaman, tanggal pengembalian, serta total harga.



Gambar 8. Halaman Laporan Sewa

Komponen Fungsional Sistem

Komponen antarmuka dan fungsi yang diimplementasikan pada aplikasi E-Culture Dress dirangkum berdasarkan halaman yang tersedia pada sistem.

Tabel 1. Deskripsi Komponen dan Fungsi Sistem Informasi E-Culture Dress

Komponen	Fungsi yang diimplementasikan
Halaman utama	Informasi awal aplikasi, slogan, penjelajahan koleksi, kategori pakaian, harga, ukuran, dan deskripsi produk.
Autentikasi pengguna	Registrasi, login, input data pengguna, validasi format email, dan pengelolaan sesi pengguna.
Katalog produk	Penampilan koleksi pakaian adat berdasarkan kategori dan integrasi data produk dengan MySQL.
Dashboard admin	Akses pengelolaan busana, penyewaan, kategori, pengaturan toko, laporan, dan pengguna.
Pembayaran	Input tanggal penyewaan, informasi kontak, metode pengambilan, dan ringkasan estimasi biaya.
Kelola sewa dan pembayaran	Pemantauan data pesanan, profil penyewa, tanggal sewa, status pembayaran, dan status penyewaan.
Laporan penyewaan	Rekapitulasi order, pelanggan, item dan kuantitas, tanggal pinjam, tanggal kembali, dan total harga.

Karakteristik Data Evaluasi

Evaluasi aplikasi dilakukan melalui penyebaran kuesioner System Usability Scale (SUS) kepada 55 responden yang merupakan pengguna aktif sistem. Seluruh responden memberikan jawaban terhadap 10 butir pernyataan SUS. Setiap butir menggunakan skala penilaian 1 sampai 5, dengan pilihan respons dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Data jawaban responden selanjutnya digunakan untuk memperoleh skor SUS individual.

Tabel 2. Karakteristik Data dan Instrumen Pengumpulan Data Penelitian

Karakteristik data	Jumlah/keterangan
Jumlah responden	55 orang

Jumlah butir pernyataan	10 butir
Skala respons	1–5
Instrumen	System Usability Scale (SUS)
Media pengumpulan	Google Forms

Hasil Perhitungan Skor System Usability Scale

Perhitungan skor SUS dilakukan dengan mengelompokkan butir pernyataan ganjil (Q1, Q3, Q5, Q7, dan Q9) sebagai pernyataan positif dan butir pernyataan genap (Q2, Q4, Q6, Q8, dan Q10) sebagai pernyataan negatif. Skor kontribusi setiap butir ganjil diperoleh dari nilai jawaban dikurangi 1, sedangkan skor kontribusi setiap butir genap diperoleh dari 5 dikurangi nilai jawaban. Seluruh skor kontribusi dijumlahkan, kemudian dikalikan dengan 2,5 untuk menghasilkan skor SUS individual. Berdasarkan penghitungan ulang terhadap 55 skor individual yang tercantum pada tabel hasil kuesioner dalam dokumen sumber, diperoleh jumlah skor 4.807,5 dan rata-rata skor SUS sebesar 87,41. Statistik deskriptif skor individual disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Hasil Pengukuran System Usability Scale (SUS)

Statistik	Nilai
Jumlah responden (n)	55
Jumlah skor SUS	4.807.5
Rata-rata	87,41
Simpangan baku (SD)	7,47
Median	87,5
Skor minimum	52,5
Skor maksimum	95,0

Distribusi Skor SUS Responden

Distribusi skor SUS menunjukkan jumlah responden pada setiap nilai skor individual yang tercantum dalam hasil pengolahan kuesioner. Rincian frekuensi dan persentase untuk masing-masing skor disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi dan Persentase Skor System Usability Scale (SUS)

Skor SUS	Frekuensi	Persentase
52,5	1	1,82%
62,5	1	1,82%
65,0	1	1,82%
80,0	1	1,82%
82,5	2	3,64%
85,0	5	9,09%
87,5	17	30,91%
90,0	15	27,27%
92,5	8	14,55%
95,0	4	7,27%
Total	55	100,00%

Data karakteristik demografis responden berdasarkan usia, jenis kelamin, atau kategori lainnya tidak disajikan dalam bagian ini karena rincian tersebut tidak tercantum pada tabel analisis yang tersedia. Tabel distribusi di atas disusun dari skor SUS individual R1 sampai dengan R55 pada dokumen sumber.

Pembahasan

Hasil evaluasi aplikasi E-Culture Dress menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) terhadap 55 responden menunjukkan skor rata-rata sebesar 87,41 dengan simpangan baku 7,47. Capaian tersebut menunjukkan bahwa aplikasi memperoleh tingkat penerimaan yang tinggi

berdasarkan persepsi pengguna. Skor tersebut juga berada jauh di atas nilai acuan 68 yang umum digunakan sebagai titik pembanding dalam interpretasi hasil SUS. Dalam konteks pengukuran kebergunaan, skor yang tinggi menunjukkan penilaian positif pengguna terhadap pengalaman interaksi dengan sistem secara keseluruhan. Gronier dan Baudet (2021) menjelaskan bahwa SUS merupakan instrumen yang perlu memperhatikan karakteristik psikometrik dan kesesuaian konteks penggunaannya, terutama ketika digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada sistem digital. Dengan demikian, skor 87,41 memberikan indikasi bahwa aplikasi E-Culture Dress telah memperoleh penerimaan yang baik dari responden yang terlibat dalam evaluasi. Namun, hasil tersebut perlu dipahami sebagai representasi persepsi kebergunaan secara keseluruhan, bukan sebagai ukuran langsung terhadap seluruh aspek kinerja teknis maupun efektivitas operasional sistem.

Distribusi skor individual memperkuat gambaran mengenai penerimaan pengguna terhadap aplikasi. Sebanyak 51 dari 55 responden (92,73%) memperoleh skor di atas 80, sedangkan empat responden lainnya memperoleh skor antara 52,5 hingga 80. Skor 87,5 merupakan nilai yang paling banyak diperoleh, yaitu sebanyak 17 responden (30,91%), diikuti skor 90 sebanyak 15 responden (27,27%) dan skor 92,5 sebanyak delapan responden (14,55%). Pola distribusi tersebut menunjukkan bahwa penilaian responden terkonsentrasi pada rentang skor yang relatif tinggi, meskipun masih terdapat perbedaan persepsi individual. Simpangan baku sebesar 7,47 menunjukkan adanya variasi penilaian di antara responden, sementara median sebesar 87,5 memperlihatkan bahwa nilai tengah distribusi berada pada rentang penilaian yang tinggi. Kondisi ini penting karena evaluasi kebergunaan tidak hanya perlu memperhatikan nilai rata-rata, tetapi juga memperhatikan sebaran skor untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai pengalaman pengguna. Penelitian Gronier dan Baudet (2021) mengenai evaluasi psikometrik instrumen SUS juga menegaskan pentingnya memperhatikan kualitas pengukuran dalam menginterpretasikan persepsi pengguna terhadap suatu sistem.

Hasil penelitian ini dapat dibandingkan dengan kajian Domínguez Vila et al. (2021) yang membahas indikator karakteristik situs web dalam pengalaman pengguna pada mesin pencarian dan metasearch pariwisata. Penelitian tersebut memperlihatkan bahwa karakteristik fitur situs web merupakan bagian penting dalam membentuk pengalaman interaksi pengguna dengan layanan digital. Relevansi penelitian tersebut dengan E-Culture Dress terletak pada pentingnya penyediaan informasi yang terstruktur, kemudahan navigasi, serta kesesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna. Pada aplikasi E-Culture Dress, karakteristik tersebut diwujudkan melalui penyediaan katalog pakaian adat berdasarkan kategori, informasi harga, ukuran, dan deskripsi produk. Pengguna dapat mengakses informasi koleksi melalui satu platform tanpa harus menelusuri informasi secara terpisah. Dengan demikian, pengembangan katalog dalam aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana menampilkan produk, tetapi juga sebagai bagian dari proses interaksi yang mendukung aktivitas pemilihan pakaian sebelum transaksi penyewaan dilakukan.

Relevansi lainnya dapat dilihat melalui penelitian Kalia dan Paul (2021) mengenai kualitas layanan elektronik pada peritel daring. Penelitian tersebut mengkaji atribut layanan elektronik sebagai bagian dari pengalaman konsumen dalam lingkungan ritel digital. Dalam konteks E-Culture Dress, kualitas pengalaman pengguna tidak hanya berkaitan dengan tampilan visual aplikasi, tetapi juga dengan ketersediaan informasi, kemudahan mengakses fungsi, dan keteraturan proses transaksi. Aplikasi menyediakan rangkaian fungsi yang menghubungkan katalog produk, autentikasi, pemesanan, pembayaran, dan pengelolaan penyewaan. Ketersediaan fungsi tersebut memberikan struktur interaksi yang sesuai dengan karakteristik layanan penyewaan pakaian adat. Penelitian Alnawas dan Al Khateeb (2022) juga mengembangkan dan memvalidasi skala multidimensional elemen situs web e-retailing, yang menunjukkan bahwa evaluasi situs web perlu memperhatikan sejumlah elemen yang membentuk pengalaman pengguna, bukan hanya aspek visual antarmuka. Berdasarkan perspektif tersebut, capaian skor SUS E-Culture Dress dapat ditempatkan dalam konteks penilaian pengguna terhadap sistem yang menyediakan berbagai fungsi pelayanan dalam satu lingkungan digital.

Karakteristik sistem penyewaan juga menjadi aspek penting dalam memahami relevansi hasil penelitian ini. Berbeda dengan transaksi jual beli yang umumnya berorientasi pada proses pemilihan dan pembelian produk, penyewaan melibatkan pengelolaan periode penggunaan, tanggal pengambilan, tanggal pengembalian, dan status transaksi. Oleh karena itu, sistem penyewaan membutuhkan penyajian informasi yang mendukung keterhubungan antara produk, pelanggan, dan periode peminjaman. Aplikasi E-Culture Dress mengakomodasi kebutuhan tersebut melalui fitur pembayaran yang menyediakan input tanggal mulai dan tanggal selesai penyewaan, informasi kontak, metode pengambilan, serta ringkasan estimasi biaya. Pada sisi administrator, informasi pesanan, identitas penyewa, tanggal penyewaan, status pembayaran, dan status pengembalian disajikan melalui halaman pengelolaan penyewaan. Karakteristik ini relevan dengan kajian Quach et al. (2022) mengenai integrasi layanan dalam strategi ritel omnichannel dan pengaruhnya terhadap pengalaman pelanggan. Penelitian tersebut menempatkan integrasi layanan sebagai salah satu aspek penting dalam membangun pengalaman pelanggan yang konsisten. Dalam konteks penelitian ini, integrasi fungsi pelanggan dan administrator pada aplikasi E-Culture Dress memberikan keterhubungan proses pelayanan dan pengelolaan transaksi dalam satu sistem, meskipun efektivitas operasional dari integrasi tersebut masih memerlukan pengukuran tersendiri.

Selain integrasi fungsi transaksi, penyajian informasi produk memiliki relevansi khusus dalam konteks penyewaan busana adat. Pengguna tidak hanya membutuhkan informasi mengenai nama dan harga produk, tetapi juga kategori, ukuran, serta deskripsi pakaian yang akan disewa. Kebutuhan tersebut berkaitan dengan karakteristik produk yang memiliki variasi bentuk dan ukuran sehingga informasi yang disediakan harus dapat membantu pengguna mengenali kesesuaian produk dengan kebutuhannya. Bhat et al. (2022) melalui penelitian mengenai pengembangan dan validasi skala untuk keberlanjutan ritel daring menunjukkan pentingnya pengukuran elemen-elemen yang membentuk kualitas pengalaman dalam aktivitas ritel digital. Sementara itu, Rodríguez-Carmona et al. (2024) melalui tinjauan sistematis mengenai kebergunaan dalam ritel elektronik mengidentifikasi berbagai aspek yang berkaitan dengan evaluasi kebergunaan situs web, termasuk karakteristik fitur, perangkat evaluasi, dan tahapan aktivitas pembelian. Kedua penelitian tersebut memberikan landasan untuk memahami bahwa penyediaan informasi produk dan pengorganisasian fitur merupakan bagian dari kualitas interaksi pengguna dengan sistem perdagangan digital. Dalam aplikasi E-Culture Dress, pengelompokan katalog berdasarkan kategori pakaian serta penyediaan informasi harga dan ukuran merupakan bentuk penyesuaian sistem terhadap karakteristik produk yang dikelola oleh Berkesan Studio.

Dari perspektif rancangan antarmuka, penelitian Khan et al. (2023) mengenai preferensi kebergunaan konsumen muda pada penggunaan layar perangkat seluler dan komputer untuk aktivitas belanja daring menunjukkan bahwa preferensi pengguna terhadap media dan pengalaman berbelanja dapat berbeda berdasarkan konteks penggunaan. Hasil tersebut memperlihatkan pentingnya mempertimbangkan kebutuhan dan karakteristik pengguna ketika merancang sistem perdagangan digital. Dalam penelitian E-Culture Dress, aplikasi dikembangkan berbasis web dengan menyediakan akses terhadap katalog, autentikasi, transaksi, dan informasi penyewaan. Keberadaan antarmuka pelanggan dan administrator menunjukkan bahwa sistem dirancang untuk mendukung kebutuhan interaksi yang berbeda. Pelanggan berinteraksi dengan fungsi pencarian dan pemilihan produk, sedangkan administrator menggunakan fungsi pengelolaan data dan transaksi. Oleh karena itu, keberhasilan suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fungsi, tetapi juga oleh kesesuaian rancangan interaksi dengan aktivitas yang dilakukan oleh masing-masing kelompok pengguna.

Penelitian Nizamani et al. (2022) mengenai perbandingan evaluasi heuristik dan peninjauan pedoman kebergunaan juga relevan dalam menjelaskan pentingnya evaluasi antarmuka dari perspektif yang lebih luas. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pendekatan evaluasi kebergunaan dapat memberikan sudut pandang yang berbeda dalam mengidentifikasi karakteristik dan permasalahan antarmuka. Dalam penelitian ini, penggunaan SUS memberikan gambaran kuantitatif mengenai persepsi pengguna terhadap aplikasi secara keseluruhan. Akan

tetapi, skor rata-rata yang tinggi belum memberikan informasi spesifik mengenai elemen antarmuka yang paling mudah digunakan maupun bagian yang masih memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu, hasil evaluasi E-Culture Dress sebaiknya dipahami sebagai dasar untuk menilai penerimaan pengguna secara umum, sedangkan identifikasi masalah antarmuka secara lebih terperinci dapat dilakukan melalui pendekatan evaluasi tambahan.

Perbandingan dengan penelitian yang secara langsung menggunakan SUS juga memperlihatkan relevansi hasil penelitian ini dalam konteks pengembangan sistem digital. Rahmawati et al. (2024) menerapkan SUS sebagai metode analisis terhadap situs web resmi, sedangkan Suria (2024) mengombinasikan SUS dengan *Usability Metric for User Experience-Lite* (UMUX-Lite) untuk mengevaluasi sistem informasi keuangan. Kedua penelitian tersebut memperlihatkan bahwa SUS dapat diterapkan pada konteks sistem yang berbeda untuk memperoleh gambaran persepsi pengguna terhadap kebergunaan aplikasi. Sementara itu, evaluasi E-Culture Dress menerapkan instrumen yang sama pada aplikasi penyewaan pakaian adat yang mengintegrasikan aktivitas pelanggan dan administrator. Perbedaan konteks tersebut memperluas penerapan SUS pada domain layanan penyewaan berbasis UMKM. Meskipun demikian, perbandingan skor antarsistem perlu dilakukan secara hati-hati karena perbedaan karakteristik responden, tugas penggunaan, konteks sistem, dan prosedur evaluasi dapat memengaruhi hasil penilaian.

Implikasi penelitian ini dapat dilihat dari aspek akademis maupun praktis. Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap kajian pengembangan sistem informasi berbasis web dan evaluasi kebergunaan pada sektor UMKM, khususnya usaha penyewaan pakaian adat. Penggunaan SUS dalam penelitian ini memperlihatkan penerapan instrumen evaluasi kebergunaan pada sistem yang memiliki karakteristik transaksi berbasis durasi dan pengelolaan produk dengan variasi kategori serta ukuran. Hasil penelitian juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengembangkan sistem penyewaan pada bidang usaha lain dengan karakteristik kebutuhan yang serupa. Secara praktis, aplikasi E-Culture Dress menyediakan fasilitas digital yang dapat dimanfaatkan Berkesan Studio untuk mengelola katalog, data pelanggan, transaksi penyewaan, pembayaran, dan laporan dalam satu platform. Skor SUS sebesar 87,41 memberikan informasi positif mengenai persepsi pengguna terhadap aplikasi yang dikembangkan. Informasi tersebut dapat menjadi pertimbangan bagi pengelola dalam menerapkan dan mengembangkan sistem secara berkelanjutan. Namun, penerapan sistem dalam kegiatan operasional tetap memerlukan pemantauan terhadap ketepatan data, keamanan informasi, keandalan fungsi, serta kesesuaian sistem dengan perubahan kebutuhan usaha.

Meskipun memperoleh hasil evaluasi kebergunaan yang tinggi, penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasilnya. Evaluasi dilakukan pada satu objek penelitian, yaitu Berkesan Studio, sehingga karakteristik kebutuhan pengguna dan proses bisnis yang menjadi dasar pengembangan aplikasi masih terikat pada konteks usaha tersebut. Oleh karena itu, penerapan sistem pada UMKM penyewaan lainnya perlu mempertimbangkan perbedaan karakteristik produk, skala usaha, dan mekanisme transaksi. Selain itu, pengukuran kebergunaan dilakukan menggunakan SUS yang menghasilkan skor persepsi pengguna secara keseluruhan. Instrumen tersebut belum memberikan informasi diagnostik mengenai fitur atau elemen antarmuka yang secara spesifik menjadi sumber penilaian pengguna. Gronier dan Baudet (2021) menunjukkan pentingnya memperhatikan karakteristik pengukuran SUS, sedangkan Nizamani et al. (2022) memperlihatkan bahwa pendekatan evaluasi lain dapat memberikan informasi tambahan mengenai karakteristik antarmuka. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat mengombinasikan SUS dengan pengujian berbasis skenario, observasi interaksi, wawancara pengguna, atau evaluasi heuristik untuk memperoleh gambaran yang lebih terperinci.

Keterbatasan lainnya berkaitan dengan ruang lingkup evaluasi yang lebih menekankan pada persepsi pengguna setelah aplikasi dikembangkan, belum mencakup pengukuran perubahan kinerja operasional dalam periode penggunaan jangka panjang. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dapat digunakan untuk menyimpulkan besarnya peningkatan efisiensi pelayanan, penurunan kesalahan pencatatan, maupun pengurangan waktu transaksi setelah penerapan

sistem. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan evaluasi longitudinal dengan membandingkan indikator operasional sebelum dan sesudah sistem digunakan, seperti waktu penyelesaian transaksi, ketepatan pencatatan, kesesuaian data ketersediaan pakaian, dan tingkat kesalahan administrasi. Selain itu, pengujian pada beberapa UMKM penyewaan dapat memperluas cakupan penerapan sistem dan memberikan pemahaman mengenai kesesuaian aplikasi berbasis web pada berbagai karakteristik usaha. Dengan demikian, penelitian ini memberikan landasan awal yang terukur mengenai penerimaan pengguna terhadap aplikasi E-Culture Dress sekaligus membuka peluang pengembangan evaluasi sistem informasi penyewaan yang lebih komprehensif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun aplikasi E-Culture Dress berbasis web sebagai sistem informasi pengelolaan penyewaan pakaian adat pada Berkesan Studio serta mengevaluasi tingkat kebergunaannya menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi berhasil dikembangkan dengan mengintegrasikan tujuh komponen utama, meliputi halaman utama, autentikasi pengguna, katalog produk, dashboard administrator, pembayaran, pengelolaan penyewaan dan pembayaran, serta laporan penyewaan. Evaluasi terhadap 55 responden menggunakan instrumen SUS menghasilkan skor rata-rata sebesar 87,41 dengan simpangan baku 7,47. Capaian tersebut menunjukkan bahwa aplikasi berada dalam kategori penerimaan acceptable dan memperoleh penilaian kebergunaan yang sangat baik berdasarkan interpretasi skor SUS. Dengan demikian, aplikasi E-Culture Dress tidak hanya menghasilkan sistem informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional penyewaan pakaian adat, tetapi juga memperoleh penilaian positif dari pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dapat menjadi alternatif digitalisasi proses pengelolaan penyewaan pakaian adat pada Berkesan Studio.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pengelola Berkesan Studio direkomendasikan untuk mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi E-Culture Dress dalam aktivitas operasional, disertai pemeliharaan sistem, pembaruan informasi produk, pengelolaan data transaksi, dan peningkatan keamanan informasi pengguna. Pengembangan berikutnya dapat diarahkan pada integrasi payment gateway, notifikasi otomatis melalui WhatsApp atau email, serta pengujian kebergunaan yang lebih mendalam melalui observasi tugas dan wawancara pengguna. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk menerapkan sistem pada beberapa UMKM penyewaan dengan karakteristik usaha yang berbeda serta melakukan pengukuran kinerja operasional sebelum dan sesudah implementasi agar manfaat digitalisasi dapat dievaluasi secara lebih komprehensif. Dari perspektif kebijakan, pemangku kepentingan terkait, khususnya pemerintah daerah dan instansi pembina UMKM, diharapkan dapat memperkuat program pendampingan transformasi digital melalui fasilitasi pengembangan sistem informasi, peningkatan literasi digital, dan dukungan infrastruktur teknologi. Upaya tersebut diperlukan untuk mendorong pemanfaatan teknologi digital secara berkelanjutan sekaligus meningkatkan kapasitas dan daya saing UMKM di sektor jasa penyewaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Terima kasih kepada rekan-rekan sejawat yang telah memberikan saran, dukungan, dan inspirasi selama proses penelitian. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua partisipan dan responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Tak lupa, kami juga mengucapkan terima kasih kepada lembaga atau institusi yang telah memberikan dukungan dan fasilitas dalam menjalankan penelitian ini. Semua kontribusi dan bantuan yang diberikan sangat berarti bagi kelancaran dan kesuksesan penelitian ini. Terima kasih atas segala kerja keras dan kolaborasi yang telah terjalin.

DAFTAR PUSTAKA

Alnawas, I., & Al Khateeb, A. (2022). Developing and validating a multidisciplinary scale of e-retailing website elements. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 66,102905. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102905

Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2008). An empirical evaluation of the System Usability Scale. *International Journal of Human–Computer Interaction,* 24(6), 574–594. https://doi.org/10.1080/10447310802205776

Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2009). Determining what individual SUS scores mean: Adding an adjective rating scale. *Journal of Usability Studies*, 4(3), 114–123.

Bhat, S. A., Mir, A. A., & Islam, S. B. (2022). Scale purification and validation: A methodological approach to sustainable online retailing. *Vikalpa*, 47(3), 217–234. https://doi.org/10.1177/02560909221123632

Domínguez Vila, T., Alén González, E., Araújo Vila, N., & Fraiz Brea, J. A. (2021). Indicators of website features in the user experience of e-tourism search and metasearch engines. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research,* 16(1), 18–36. https://doi.org/10.4067/S0718-18762021000100103

Gronier, G., & Baudet, A. (2021). Psychometric evaluation of the F-SUS: Creation and validation of the French version of the System Usability Scale. *International Journal of Human–Computer Interaction,* 37(16), 1571–1582. https://doi.org/10.1080/10447318.2021.1898828

International Labour Organization, International Organisation of Employers, & Konrad-Adenauer-Stiftung. (2021). Small goes digital: How digitalization can bring about productive growth for micro and small enterprises. *International Labour Organization*.

International Organization for Standardization. (2018). Ergonomics of human-system interaction—Part 11: *Usability: Definitions and concepts* (ISO Standard No. 9241-11:2018). https://www.iso.org/standard/63500.html

Kalia, P., & Paul, J. (2021). E-service quality and e-retailers: Attribute-based multi-dimensional scaling. *Computers in Human Behavior*, 115,106608. https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106608

Khan, S. K., Khan, N. A., Quratulain, Egorova, O., Noon, M. F. K., Zia, N., & Akhtar, M. (2023). Young consumers' usability preferences for mobile and computer screens for online shopping activities. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2023(1),7173280. https://doi.org/10.1155/2023/7173280

Lambillotte, L., Magrofuoco, N., Poncin, I., & Vanderdonckt, J. (2022). Enhancing playful customer experience with personalization. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 68,103017. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.103017

Lewis, J. R. (2018). The System Usability Scale: Past, present, and future. *International Journal of Human–Computer Interaction,* 34(7), 577–590. https://doi.org/10.1080/10447318.2018.1455307

Nizamani, S., Nizamani, S., Basir, N., Laghari, G., Khoumbati, K., & Nizamani, S. (2022). Heuristic evaluation versus guideline reviews: A tale of comparing two domain usability expert's evaluation methods. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 65(4), 516–529. https://doi.org/10.1109/TPC.2022.3201732

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2021). The digital transformation of SMEs. *OECD Publishing*. https://doi.org/10.1787/bdb9256a-en

Quach, S., Barari, M., Moudrý, D. V., & Quach, K. (2022). Service integration in omnichannel retailing and its impact on customer experience. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 65,102267. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102267

Rodríguez-Carmona, L. M., Yustres Duro, P., & Cuesta-Valiño, P. (2024). Keys to usability in retail e-commerce: A systematic review of the literature. *UCJC Business & Society Review*, 21(80), 778–815. https://doi.org/10.3232/UBR.2024.V21.N1.17

Setiawan, D., & Wicaksono, S. L. (2020). Evaluasi usability Google Classroom menggunakan System Usability Scale. *Walisongo Journal of Information Technology*, 2(1), 71–78. https://doi.org/10.21580/wjit.2020.2.1.5792

Susila, A. A. N. H., & Arsa, D. M. S. (2023). Analisis System Usability Scale (SUS) dan perancangan sistem self service pemesanan menu di restoran berbasis web. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 21(1), 3–8. https://doi.org/10.34010/miu.v21i1.10683