

## **Lampiran 1 . Daftar Pertanyaan Wawancara**

### **RQ1 : USABILITY**

1. Bagaimana pendapat Anda tentang struktur dan organisasi konten di website ini? Apakah mudah untuk menavigasi antara halaman-halaman? Bagaimana pengalaman Anda dalam menavigasi halaman-halaman website ini?
2. Apakah ada fitur atau fungsi tertentu dari website ini yang menurut Anda sangat berguna atau sangat tidak berguna? Mengapa?
3. Apakah ada fitur pencarian yang Anda gunakan? Jika ya, seberapa efektif menurut Anda?
4. Bagaimana responsifnya website ini terhadap berbagai perangkat dan ukuran layar? Apakah Anda mengalami masalah aksesibilitas di perangkat tertentu?
5. Bagaimana pendapat Anda tentang tingkat relevansi dan kebermanfaatan konten yang disediakan di website ini?
6. Apakah ada aspek-aspek tertentu dari interaksi Anda dengan website ini yang membuat Anda merasa frustrasi atau tidak nyaman?
7. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan dan kinerja website ini? Apakah Anda mengalami masalah dalam mengakses atau memuat halaman-halaman tertentu?

### **RQ2 : INFORMATION QUALITY**

8. Apakah Anda merasa bahwa sumber informasi di website ini dapat dipercaya? Apakah ada tanda-tanda atau indikasi bahwa informasi mungkin tidak akurat atau tidak terverifikasi?
9. Menurut Anda, seberapa mudah untuk menemukan informasi yang Anda butuhkan di website ini?
10. Bagaimana pendapat Anda tentang kedalaman informasi yang disediakan? Apakah website ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang topik yang Anda cari?
11. Apakah ada penilaian subjektif atau opini pribadi yang disajikan di website ini? Jika ya, bagaimana Anda menilai kebermanfaatannya?
12. Apakah website Perusahaan Cat X selalu memberikan informasi yang tepat waktu dan terbaru (up-to-date)?
13. Apakah informasi yang diberikan oleh website Perusahaan Cat X mudah dimengerti?

**RQ3 : SERVICE INTERACTION QUALITY**

14. Apakah Anda pernah berinteraksi dengan layanan pelanggan atau tim dukungan teknis melalui website ini? Jika iya, bagaimana pengalaman Anda?
15. Apakah ada saluran komunikasi yang jelas untuk berhubungan dengan tim dukungan? Apakah Anda menemukan informasi kontak yang mudah diakses?
16. Bagaimana Anda menilai responsivitas tim dukungan atau layanan pelanggan terhadap pertanyaan atau masalah yang Anda ajukan?
17. Apakah Anda merasa bahwa website ini memberikan kepercayaan dan keandalan dalam konteks informasi yang disediakan?
18. Apakah Perusahaan Cat X menciptakan kesan personal dalam interaksi mereka dengan Anda?
19. Apakah Anda merasa bahwa Perusahaan Cat X memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan perusahaan?

## Lampiran 2

### Transkrip beserta Informan FT (16 Maret 2024)

#### Peneliti (P)

#### Informan (FT)

P : Thankyou buat waktunya ya FT, jadi hari ini aku mau interview terkait websitenya Perusahaan Cat X ya. Nah, interview ini juga untuk mengidentifikasi penyebab penurunan traffic dan melihat bagaimana kualitas website Perusahaan Cat X itu sendiri. Jadi langsung aja ya, sebelum kita interview kan saya udah minta FT untuk explore sekilas web Perusahaan Cat X dengan competitor yaitu yaitu Avian, Propan dan Dulux. Gimana nih tanggapan kamu?

FT : Sebagai kontraktor ini web avian yang membantu kami, mudah buat kami cari produk-produknya apa, gampang nemu.. Ada pop up di tengah detail toko, warna, dan kalkulator estimator untuk pengecatan ini membantu banget sebetulnya, jadi lebih tahu tidak mengira-ngira juga. Terus, kalau propan terlalu banyak berita, ga jualan si ini,, seperti portal berita ga fokus produk-produk mereka

P : Sebenarnya ya, apa sih ekspektasi kamu tentang website itu as a contractor ya?

FT : Website seharusnya gimana? Kalau aku lihat si yang proper avian ya overall, Perusahaan Cat X ada estimator oke , tapi teoritis aja.. Kan kita ga tau ukuran kamar, bidang yang dicat gimana, kalkulator ga detail, yang menang itu avian. Ya seperti avian gitu lah detail, jelas, dan tidak manual. Maksudku memudahkan aku untuk mendapatkan informasi terkait ya. Ya kaya estimator yang langsung otomatis.

P : oke lanjut yaa, menurut kamu FT, bagaimana pendapat kamu tentang struktur dan organisasi konten di website ini? Apakah mudah untuk dinavigasi antara halaman-halaman? Bagaimana pengalaman atau yang kamu rasakan FT?

FT : tau ga sih, web kalian ini spt windows tahun 2000 jadul banget ahahhaa terlalu banyak tab, mau ke page ini buka tab baru. Jadi riweh. Terus bagian price checker dan estimator, pemilihan cat untuk atap eksterior gitu kan loadingnya agak berat, misal eksterior, sampingnya ada tab lagi gitu masih loading, jadi ga bisa cepet ga bisa langsung

P : terus, apa ada fitur atau fungsi tertentu dari web ini yang berguna atau tidak? Kenapa?

FT : ya itu tadi, sebagai kontraktor aku pasti lihat estimator dan price checker tapi ini ga membantu si setelah aku coba masuk dan kulik.. Teoritis ga bisa langsung hitung di situ, cuma data aja, kalau di avian itu udah otomatis dihitung gitu, memudahkan kami kontraktor yang cari info hitungan ini.

P : terus tadi kan sempet info nih kalau respon web ini ada yang lambat gitu kan, kalau disesuaikan dengan berbagai perangkat dan ukuran layar apakah ada masalah?

FT : kalau buka hp males banget, kecil-kecil ga menyesuaikan dengan standard hp, mau nge klik jadi salah harus zoom dulu, geser-geser dulu. Ini itu web yang dikecilin masuk handphone tidak menyesuaikan dengan tampilan ukuran handphone. Buat aku ini menyusahkan hehehe

P : kalau konten-konten yang ditampilkan di website ini gimana? Termasuk visual tampilan desainnya?

FT : font nya ini ga asik juga. Cari font yang lebih soft gitu. Ini lekukkan fontnya tajam sekali ga enak dilihat, tampilannya kaku gitu lo, warna identity Perusahaan Cat X ga ada? Logo kalian kan merah biru harusnya tu nuansa web kalian tu merah biru gitu, kaya avian kan keliatan kalau warna identity mereka hijau. Terus masalah konten bingung juga ya maksudnya di inspiration ini kenapa kaya banyak konten-konten nda nyambung.. kaya colour of life ini maksudnya apa?

P : nah.. terkait informasi nih.. menurut kamu gimana? Sudah bagus kah? Bisa dipercaya dan akurat?

FT : waktu aku explore web ini banyak yang ga update? Bisa dipercaya kah? Info produknya sih akurat kalau aku lihat ya, cuma balik lagi, ada beberapa hal yang ga diupdate gitu, kegiatan CSR kalian terakhir 2017, ini udah tahun berapa? Laporan tahunan kalian juga udah beberapa tahun lalu ga ada update

P : terus interaksi layanan, kamu udah coba untuk explore dan klik gitu? Ceritain gimana pengalaman kamu di hubungi kami

FT : Kalau di hubungi kami menurutku buat apa masukin FB? Kan bisa e-commerce ya, kan kita sekarang serba online ya, kalian ada tokopedia kan? Instagram juga, terus bisa ditambahkan WA Care itu jauh lebih membantu kami. Kalau email gini ga efektif untuk jaman now.. aku jujur aja ga tertarik explore hubungi kami lebih lanjut.. terlalu banyak isi data ga ringkas dari web kalian yang ga update itu aku merasa ga akan ditanggapi ya kalau kita tanya melalui hubungi kami? Karir aja di sini langsung ke email,, kalau avian tu karir update di website..

P : oke terakhir nih.. kira-kira ada masukan apa buat Perusahaan Cat X ?

FT : ya harus berubah si web kalian, ini jaman maju, soalnya ini web kan bisa buat branding dan engage dengan customer jangan dibiarin aja websitenya. CSR nya juga jangan lupa di update yaaa hahahaha

### Lampiran 3

#### Transkrip Informan 7 (LC)

**P : Peneliti**

**LC : Informan**

P : Halo LC, sebelumnya thankyou sudah mau jadi informan aku ya buat penelitian ini. Nah aku udah sempet info di telepon waktu itu ya terkait penelitianku tentang website Perusahaan Cat X . Di sini kita mau mengulik lebih dalam website Perusahaan Cat X ya. Sebelumnya, aku udah minta tolong untuk explore websitenya Perusahaan Cat X, Avian, Propran, dan Dulux. Gimana nih tanggapan kamu LC?

LC : Pas banget, sebenarnya aku emang lagi ada kebutuhan buat cari cat. Lagi pengen nyoba brand lain jujur aja. Biasanya kan kita selalu pakai Avian. Nah, kebetulan kamu ajak interview ini ya udah coba Perusahaan Cat X kali ya sambil cari referensi di web sebelum datang ke toko.. Aku pikir kan lihat di web akan lebih lengkap ya? Karena informasi di web tidak terbatas.

P : mantap, kok pas ya hahaha.. terus lanjut gimana nih website nya?

LC : Kan aku lagi cari ya dan browsing di 4 web ini.. Paling menarik dan estetik adalah dulux.. yang kurang Perusahaan Cat X ya secara tampilan. Buka dulux itu ada interaksi gitu antara web dan customer, dibantu arahan..dia tanya warna apa yang di mau, kebutuhan untuk cat apa... dan di akhir ada keluar rekomendasi gitu.. pilihan produk di dulux itu jelas dan mudah dipahami oleh orang awam yang tidak paham dengan dunia cat

P : wah jelas banget ya dan sangat membantu Dulux ini

LC : Iya betul, kalau di dulux nih untuk interior, dapur, kamar itu di kasi inspirasinya, jelas tu.. Di halaman awal bisa konsultasi juga dan itu bagus untuk marketing dan sales ya.. Mereka juga tunjukkan lokasi toko dengan maps nya jadi lebih jelas gitu. Secara overall sebagai orang awam saya terbantu di Dulux karena dikasi arahan sampai akhir. Jadi ga buta-buta banget gitu lo

P : ohh I see, terus kalau di Perusahaan Cat X nih gimana?

LC : Kalau Perusahaan Cat X di kategori produk kurang bisa dipahami kalau orang ga sadar ya. Ini font kalian juga kecil. Pas buka klik produk itu, pengelompokkan cat kalian itu di samping kiri jadi ga langsung muncul di halaman besarnya. Jadi agak bingung ya.

P : Oke, kalau secara navigasi, konten, dan tampilan website ini gimana, mudah dipahami kah? Menarik kah? Atau gimana?

LC : Di tab inspiration itu bayangkanku yang up to date, ternyata udah lama, malah masih ada yang 2017 yang dijadikan tren inspirasi.. Pilihan kata-kata di menu kurang lazim ya untuk

orang awam.. Inspirations itu apa maksudnya kenapa kok ga nyambung di dalamnya bahkan ga update. Yang menarik ada fitur tips dan tool, estimator price checker itu bisa cek butuh duit dan berapa kaleng.. lokasi toko juga jelas cuma sayang ga ada maps nya hahaha

P : oh okay, jadi kaya inspiration ini jadi terlalu luas dan ga fokus sesuai definisinya ya

LC : iya, kalau memang inspirasi warna atau gimana, fokus aja ke situ. Ga perlu masukkin banyak pilihan menu lagi yang membingungkan jadi males baca sebetulnya. Tren inspirasi dibuat per periode gitu kalau ternyata ga update udah dari tahun 2015. Saran ya mungkin bisa langsung rangkum by season misal inspirasi warna lebara atau natal. Lebih baik seperti itu ya? Biar ga terlalu banyak yang ditampilkan juga dan ringkas..

P : terus selama kamu mengoperasikan website ini ada kendala dengan kecepatan kah?

LC : bagusnya si ga lemot yaa lancer aja, kecepatan ga ada masalah, yang membedakan, setiap kali di klik itu buka tab baru.. Sedangkan web lain itu ga.. Langsung ke page nya.. Agak merepotkan kalau buka dari handphone.. Karena harus close banyak tab.. Kalau dari laptop ga masalah si

P : boleh nih kasi pandangan kamu terkait tampilan website ini?

LC : designnya kaku, menurutku jangan kaku dan jadinya ga keliatan indah.. Cat itu kan harusnya indah, ini web nya malah tidak indah.. Di menu ini warna font itu putih dan background di pilihan menu kalian itu ada warna yang membuat font kalian ga jelas jadinya. Kaya background kuning terus font putih. Di mata ga nyaman lihatnya

P : oke sekarang kita masuk ke bagian informasi. Bagi LC mudah ga sih menemukan informasi di website Perusahaan Cat X ?

LC : buat aku cari informasi di sini ga langsung, butuh waktu untuk browsing dan cari sampai dalam. Ketika kita cek lebih detail ke dalam. Sudah cukup jelas ya dari deskripsi dan cara penggunaannya. Balik lagi itu ada di inspiration kalian tu banyak nama-nama yang aku bingung ya ini maksudnya apa. Terus masalah colour card, kalian kebanyakan file pdf di klik buka pdf baru ga langsung ke page itu. Ga semua orang banyak waktu untuk baca PDF Colour Card kalian.

P : secara keseluruhan website ini memudahkan customer ga untuk explore dan mencari informasi?

LC : buat aku ya, kalau masuk ke website Perusahaan Cat X mereka harus punya sedikit pengetahuan akan cat dan bangunan. Buat orang awam ini ga friendly.. Kaku dan susah untuk kita pahami

P : bagi kamu ya, bagaimana penilaian kamu akan informasi dan kualitasnya?

LC : detail si detail ya informasinya. Cuma tampilan web kalian ini bikin orang ga mau berlama-lama di website kalian. Terlalu too much information yaaaaa jadi bingung jugaaa sebetulnya. Ujung-ujungnya bingung kebanyakan informasi.. Produk yang mau dihighlight ini apa.. Web ini lebih cocok untuk arsitek dan kontraktor ya? Untuk org awam ga friendly buka web ini.. Terlalu banyak info tambah bingung

P : Kalau secara update informasi gimana?

LC : udah keliatan ga update ya.. Yang 2015 tadi inspirasi warna masih dicantumkan padahal ini udah tahun 2024

P : nah bagian interaksi layanan di hubungi kami nih, kamu udah coba explore dan lihat-lihat di sana?

LC : kalau masalah interaksi layanan di hubungi kami langsung aku close ya.. Soalnya pakai isi banyak data hehehe.. Lebih baik saya ke toko aja.. Akan lebih bagus pakai wa cust care, ini udah lama banget siapa yang mau pakai isi message gini dan isi data yang cukup banyak.