
Analisis Desain Antarmuka Website Garuda Indonesia Berdasarkan Prinsip Hick's Law

Vincent Liem

Program Studi Desain Komunikasi Visual, Fakultas Teknik dan Desain, Universitas Pradita
Email: vincent.liem@student.pradita.ac.id

Diterima:
5 September 2024

Diterima Setelah Revisi:
8 Oktober 2024

Dipublikasikan:
30 November 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip *Hick's Law* dalam desain antarmuka pengguna (*UI*) dan pengalaman pengguna (*UX*) pada *website* Garuda Indonesia. *Hick's Law* menyatakan bahwa waktu yang diperlukan untuk membuat keputusan meningkat seiring dengan jumlah pilihan yang tersedia. Dalam konteks *website*, hal ini berimplikasi pada bagaimana informasi disajikan dan navigasi diatur. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini melakukan observasi langsung terhadap elemen-elemen desain *website*, termasuk pengelompokan pilihan, penyederhanaan formulir, dan penggunaan rekomendasi yang relevan. Hasil analisis menunjukkan bahwa *website* Garuda Indonesia telah berhasil menerapkan beberapa prinsip *Hick's Law*, yang berkontribusi pada pengurangan beban kognitif pengguna dan peningkatan efisiensi dalam pengambilan keputusan. Meskipun demikian, ditemukan bahwa masih terdapat kekurangan dalam hal penyertaan panduan yang jelas untuk pengguna baru. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan prinsip *Hick's Law* yang lebih baik dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan, dengan rekomendasi untuk penyempurnaan lebih lanjut dalam aspek panduan dan navigasi.

Kata Kunci : Garuda Indonesia, Website, UI/UX, Hick's Law.

Abstract

This study aims to analyze the application of Hick's Law principles in the user interface (UI) and user experience (UX) design of the Garuda Indonesia website. Hick's Law states that the time required to make a decision increases with the number of available choices. In the context of a website, this has implications for how information is presented and how navigation is structured. Through a qualitative approach, this research conducts direct observations of various design elements on the website, including grouping options, simplifying forms, and using relevant recommendations. The analysis results indicate that the Garuda Indonesia website has successfully implemented several principles of Hick's Law, contributing to a reduction in cognitive load for users and improving decision-making efficiency. However, it was found that there are still shortcomings in terms of providing clear guidance for new users. This study concludes that better application of Hick's Law principles can enhance the overall user experience, with recommendations for further improvement in guidance and navigation aspects.

Keywords : Garuda Indonesia, Website, UI/UX, Hick's Law.

1 PENDAHULUAN

Teknologi adalah sistem yang terbentuk dari interaksi antara manusia, mesin, dan informasi untuk mencapai tujuan tertentu (M. Khusairi, 2014). Perkembangan teknologi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk bagaimana informasi diakses, dikelola, dan disebarluaskan. Salah satu inovasi penting yang muncul dari perkembangan teknologi ini adalah teknologi *website*. *Website* telah menjadi elemen kunci bagi keberhasilan berbagai entitas baik perusahaan besar, institusi, maupun individu—dalam menyebarkan informasi, berinteraksi dengan pengguna, dan menjalankan bisnis secara online (Riri, Dwi, & Yosef, 2023).

Website merupakan kumpulan halaman web yang saling terhubung dan dapat diakses melalui internet secara elektronik (M. Khusairi, 2014). *Website* menggabungkan elemen-elemen visual seperti teks, gambar, suara, dan animasi yang bertujuan untuk menarik perhatian pengunjung dan menyampaikan informasi secara efisien. Melalui perangkat seperti *smartphone*, tablet, laptop, dan *PC* yang terhubung ke internet, setiap orang dapat mengakses informasi dari mana saja dan kapan saja. Popularitas *website* terutama didorong oleh kemampuannya untuk menyebarkan informasi secara cepat dan efisien, yang menjadikannya sarana penting dalam pengelolaan dan distribusi informasi.

Namun, popularitas dan fungsionalitas sebuah *website* tidak hanya ditentukan oleh konten yang disajikan, tetapi juga oleh desain antarmuka (*User Interface/UI*) dan pengalaman pengguna (*User Experience/UX*). Desain *UI/UX* yang baik sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna dapat berinteraksi dengan *website* secara mudah, nyaman, dan efisien. Menurut Lastiansah (dalam Fransiska Farah dkk., 2020), *UI* adalah metode yang digunakan untuk menghubungkan manusia dengan sistem, mencakup aspek-aspek visual seperti warna, tipografi, dan tata letak yang menarik. *UX*, di sisi lain, mencakup pengalaman keseluruhan pengguna ketika berinteraksi dengan produk atau sistem, termasuk kemudahan navigasi dan kenyamanan dalam penggunaan (Widyana & Waluyanto, 2022).

Penelitian ini akan fokus pada peran desain *UI/UX* dalam meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pengguna saat mengakses sebuah *website*, dengan studi kasus pada *website* Garuda Indonesia. *Website* Garuda Indonesia, sebagai salah satu portal utama untuk membeli tiket dan mengecek informasi penerbangan, mengutamakan kenyamanan pengguna untuk memastikan bahwa interaksi di platform berjalan lancar. Sebagai maskapai penerbangan terbesar di Indonesia, Garuda Indonesia telah lama berkomitmen untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggannya, tidak hanya dalam penerbangan tetapi juga dalam layanan digitalnya.

Namun, masih terdapat tantangan dalam memastikan pengalaman pengguna yang optimal. Salah satu konsep yang relevan dalam hal ini adalah *Hick's Law*, yang menjelaskan bahwa semakin banyak pilihan yang tersedia bagi pengguna, semakin lama waktu yang dibutuhkan untuk membuat keputusan (Hick & Hyman, 1952). Jika sebuah *website* menawarkan terlalu banyak pilihan atau informasi yang berlebihan, pengguna bisa mengalami kesulitan dalam menentukan tindakan yang tepat, yang pada akhirnya dapat mengurangi efisiensi penggunaan *website*. Dengan menganalisis *website* Garuda Indonesia menggunakan prinsip *Hick's Law*, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan dalam desain *UI/UX* yang mungkin menyebabkan *human error* atau penurunan kenyamanan pengguna.

Penelitian ini menjadi relevan karena meskipun banyak penelitian yang membahas pentingnya *UI/UX* dalam desain *website*, masih sedikit studi yang mengeksplorasi penerapannya secara mendalam dalam konteks industri penerbangan, khususnya di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan memberikan analisis komprehensif tentang bagaimana desain *UI/UX* yang baik dapat meningkatkan pengalaman pengguna pada *website* Garuda Indonesia, serta menawarkan rekomendasi untuk perbaikan.

2 KAJIAN PUSTAKA

2.1 Definisi Hick's Law

Hick's Law, juga dikenal sebagai Hick-Hyman Law, adalah prinsip psikologi yang dikembangkan oleh William Edmund Hick dan Ray Hyman pada tahun 1952. Hukum ini menyatakan bahwa waktu yang diperlukan untuk membuat keputusan meningkat seiring dengan jumlah pilihan yang tersedia. Dalam penelitian awalnya, Hick dan Hyman mengamati bahwa semakin banyak pilihan yang harus dipilih oleh individu, semakin lama waktu yang dibutuhkan untuk membuat keputusan. Konsep ini relevan dalam berbagai konteks, termasuk dalam desain antarmuka pengguna (*UI*), di mana jumlah pilihan dan kompleksitas informasi dapat mempengaruhi efisiensi dan kepuasan pengguna.

2.2 Prinsip-Prinsip Utama yang Terkait dengan Hick's Law

Hick's Law atau *Hick-Hyman Law*, yang dikembangkan oleh William Edmund Hick dan Ray Hyman pada tahun 1952, menyatakan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk membuat keputusan bertambah seiring dengan jumlah pilihan yang tersedia (Hick & Hyman, 1952). Prinsip ini sangat relevan dalam desain antarmuka pengguna (*UI*), karena pengguna sering kali harus memilih di antara berbagai opsi saat berinteraksi dengan *website* atau aplikasi. Penelitian telah menunjukkan bahwa desain antarmuka yang mengurangi jumlah pilihan dan menyederhanakan navigasi dapat meningkatkan kecepatan pengambilan keputusan dan mengurangi risiko kesalahan pengguna (Johnson, 2010). Prinsip-prinsip utama yang berhubungan dengan *Hick's Law* mencakup:

- Hukum Penundaan Keputusan: Semakin banyak pilihan yang tersedia, semakin lama waktu yang diperlukan untuk mengambil keputusan. Dalam konteks desain *UI*, ini berarti menyajikan terlalu banyak pilihan dapat menghambat pengguna dalam melakukan navigasi atau menemukan informasi yang mereka cari (Norman, 2013).
- Keterbatasan Kapasitas Kognitif: Berdasarkan teori "*The Magical Number Seven, Plus or Minus Two*" oleh Miller (1956), manusia umumnya dapat memproses sekitar tujuh unit informasi dalam satu waktu. Lebih dari itu, memori kerja dapat menjadi kewalahan, menyebabkan penurunan efisiensi dalam pengambilan keputusan (Miller, 1956).
- Fokus pada Kesederhanaan: Kesederhanaan dalam desain adalah kunci untuk meningkatkan efisiensi penggunaan. Jakob Nielsen, dalam studinya tentang *usability heuristics*, menekankan pentingnya mengurangi kompleksitas visual dan mempermudah navigasi agar pengguna dapat lebih cepat memahami informasi (Nielsen, 1994).
- Pemahaman tentang Prioritas: Menyusun pilihan berdasarkan prioritas atau relevansi memandu pengguna menuju keputusan yang lebih efisien. Sistem pengurutan yang logis membantu pengguna fokus pada opsi yang paling relevan dengan tugas yang sedang mereka lakukan (Lidwell, Holden, & Butler, 2003).
- Reduksi Kecemasan: Terlalu banyak pilihan dan informasi kompleks dapat meningkatkan kecemasan pengguna. Penelitian oleh Schwartz (2004) menyatakan bahwa pilihan yang berlebihan sering kali menimbulkan "*paralysis by analysis*," di mana pengguna merasa cemas atau bingung ketika menghadapi terlalu banyak opsi.

2.3 Keterbatasan Kognitif dan Perhatian Manusia

Manusia memiliki keterbatasan dalam hal perhatian dan kapasitas memori kerja. Penelitian oleh Cowan (2001) mengusulkan bahwa kapasitas memori kerja manusia sebenarnya lebih kecil dari yang diperkirakan Miller, yaitu sekitar empat unit informasi. Ini menunjukkan bahwa desain *UI* yang menyajikan terlalu banyak pilihan atau informasi dalam satu tampilan dapat menyebabkan pengguna merasa kewalahan dan kebingungan. Oleh karena itu, penting bagi desainer untuk

mempertimbangkan batasan kognitif ini dan merancang antarmuka yang tidak membebani pengguna secara mental (Cowan, 2001).

Lebih lanjut, Norman (2013) dalam bukunya *The Design of Everyday Things* menyatakan bahwa desain yang efektif harus memperhitungkan keterbatasan kognitif manusia dan meminimalkan potensi kesalahan. Salah satu pendekatan yang direkomendasikan adalah menerapkan prinsip "*recognition over recall*," di mana pengguna lebih mudah mengenali elemen yang familier daripada harus mengingat informasi yang sudah disimpan dalam memori.

2.4 Evaluasi Dampak Hick's Law terhadap Pengalaman Pengguna

Hick's Law dapat diterapkan dalam evaluasi desain *UI* website Garuda Indonesia untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi pengguna saat mengambil keputusan. Berdasarkan penelitian oleh Tullis dan Albert (2013), antarmuka yang terlalu kompleks dengan banyaknya pilihan dalam navigasi dapat memperlambat waktu reaksi dan menurunkan kepuasan pengguna. Studi ini menunjukkan bahwa desain antarmuka yang lebih sederhana, dengan jumlah opsi yang terbatas dan informasi yang disajikan secara hierarkis, dapat membantu mempercepat pengambilan keputusan dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Tullis & Albert, 2013).

Evaluasi ini juga memperhitungkan konsep "*cognitive load*" yang diungkap oleh Sweller (1988), di mana beban kognitif berlebihan pada pengguna dapat mengurangi efektivitas mereka dalam menyelesaikan tugas. Dengan mengurangi jumlah pilihan yang ditampilkan secara bersamaan, serta menyederhanakan informasi, pengguna dapat lebih cepat menavigasi dan membuat keputusan yang tepat tanpa merasa kewalahan.

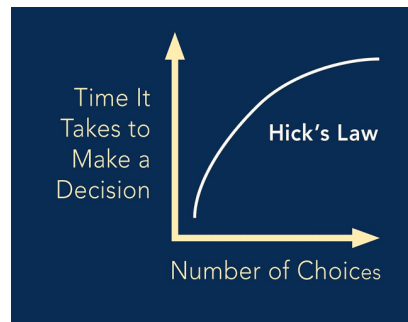
2.5 Kesimpulan dan Implikasi

Berdasarkan kajian pustaka ini, prinsip *Hick's Law* memiliki implikasi signifikan dalam desain *UI*, terutama dalam pengelolaan jumlah pilihan dan kompleksitas informasi yang disajikan kepada pengguna. Penerapan prinsip ini membantu mengurangi beban kognitif pengguna, mempercepat pengambilan keputusan, dan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Dalam konteks situs web Garuda Indonesia, penerapan rekomendasi berdasarkan *Hick's Law*, seperti pengurangan jumlah pilihan dalam navigasi atau penyederhanaan informasi, dapat mempercepat pengambilan keputusan pengguna dan meningkatkan tingkat konversi. Penelitian lebih lanjut dapat mendalami penerapan *Hick's Law* pada berbagai jenis *platform* digital dan antarmuka untuk menemukan pendekatan yang lebih spesifik dan efektif dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

3 METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai elemen kualitatif dari *website* Garuda Indonesia berdasarkan prinsip *Hick's Law*. Analisis mencakup desain, isi konten, serta interaksi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana *website* Garuda Indonesia telah menerapkan prinsip *Hick's Law* dalam desain *UI* dan *UX*-nya. Langkah-langkah penelitian meliputi observasi antarmuka pengguna, pengumpulan tangkapan layar dari setiap aspek *website*, dan analisis terhadap penerapan prinsip-prinsip *Hick's Law*.



Gambar 1. Diagram *Hick's Law*

(Sumber Foto: <https://bootcamp.uxdesign.cc/hicks-law-be293c9d460e>)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai elemen kualitatif dari website Garuda Indonesia berdasarkan prinsip *Hick's Law*. Analisis mencakup desain, isi konten, serta interaksi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana website Garuda Indonesia telah menerapkan prinsip *Hick's Law* dalam desain *UI* dan *UX*-nya. Langkah-langkah penelitian meliputi observasi antarmuka pengguna, pengumpulan tangkapan layar dari setiap aspek website, dan analisis terhadap penerapan prinsip-prinsip *Hick's Law*.

Pendekatan kualitatif dipilih karena metode ini memungkinkan peneliti untuk melakukan eksplorasi yang mendalam terhadap fenomena yang kompleks, seperti pengalaman pengguna (*User Experience*) dan interaksi dengan antarmuka (*User Interface*). Dengan menganalisis elemen visual dan interaksi pengguna melalui pengamatan dan interpretasi langsung, pendekatan kualitatif memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana pengguna merespons desain *UI/UX*, serta bagaimana prinsip *Hick's Law* diterapkan dalam konteks nyata.

Selain itu, metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk menangkap nuansa pengalaman pengguna yang mungkin tidak terlihat melalui metode kuantitatif. Mengingat bahwa pengalaman pengguna sangat dipengaruhi oleh persepsi, interaksi, dan kenyamanan, pendekatan kualitatif sangat cocok untuk menggali insight yang lebih mendalam dan holistik mengenai implementasi prinsip *Hick's Law* pada website Garuda Indonesia. Hal ini penting karena setiap interaksi pengguna dengan website tidak hanya dapat diukur dari segi efisiensi waktu, tetapi juga dari kenyamanan dan persepsi kognitif pengguna dalam menghadapi banyak pilihan.

Dengan demikian, metode kualitatif memberikan fleksibilitas dan ketelitian dalam menganalisis data yang bersifat deskriptif dan subjektif, yang berhubungan langsung dengan tujuan penelitian ini, yaitu mengidentifikasi keberhasilan penerapan prinsip *Hick's Law* dalam desain *UI/UX*.

3.1 Pembatasan Jumlah Opsi

Ketika pengguna meminta seseorang untuk membuat pilihan dan waktu penting, berikanlah hanya opsi yang paling penting. Terlalu banyak pilihan bisa membuat orang menjadi bingung. Semakin banyak pilihan yang ditawarkan, semakin sulit bagi seseorang untuk memutuskan. Jika membuat keputusan memerlukan usaha yang berlebihan, orang cenderung untuk mengabaikan tugas tersebut.

3.2 Komponen Navigasi Grup

Pengelompokan navigasi komponen mengurangi kompleksitas pilihan yang dilihat oleh pengguna, memungkinkan mereka untuk memindai dan membuat keputusan dengan lebih cepat. Pengelompokan ini menjadi sangat krusial terutama dalam konteks *Menu Mega*, yang merupakan

jenis menu yang dapat diperluas dan menampilkan banyak pilihan dalam *dropdown*. Tanpa pengelompokan yang baik, menu ini bisa menjadi sangat membingungkan dan sulit untuk dinavigasi.

3.3 Penyederhanaan Formulir

Tidak banyak pengguna yang bersemangat mengisi formulir. Meminta mereka memasukkan banyak data secara manual dapat menyebabkan mereka meninggalkan tugas tersebut. Contohnya menggunakan Akun

3.4 Penerapan Pengungkapan Progresif

Menerapkan pengungkapan progresif atau tindakan melalui beberapa layar adalah strategi yang efektif. Contoh yang umum adalah proses pendaftaran yang dilakukan secara bertahap. Dengan membagi proses menjadi langkah-langkah kecil, pengguna akan lebih mudah menavigasi situs *web* atau aplikasi yang kompleks. Pengungkapan progresif juga dapat digunakan untuk fitur yang jarang digunakan dengan menambahkan opsi "Tampilkan Lebih Banyak". Ini adalah pola desain interaksi yang membantu memecah informasi menjadi bagian-bagian yang lebih terkelola.

3.5 Tampilan Rekomendasi

Menampilkan rekomendasi berdasarkan riwayat pencarian untuk mengurangi beban kognitif pengguna dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Terlalu banyak pilihan tidak hanya memperlambat pengambilan keputusan, tetapi juga dapat mengurangi kepuasan pengguna terhadap keputusan yang mereka buat.

3.6 Pembagian Tugas Kompleks Menjadi Lebih Sederhana

Terapkan pengungkapan progresif dengan membagi konten yang panjang menjadi beberapa halaman terpisah daripada menyajikannya dalam satu halaman. Contoh yang umum adalah formulir pendaftaran yang meminta pengguna untuk mengisi biodata.

3.7 Menyertakan Panduan

Memungkinkan pengguna untuk mempelajari produk secara bertahap saat mereka menggunakannya, berbeda dengan pendekatan tradisional yang langsung memperkenalkan semua fitur saat pengguna pertama kali membuka produk.

Dengan menerapkan beberapa fitur tersebut pada website, dapat diartikan bahwa *website* tersebut telah mengadopsi Hukum Hick. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, analisis *website* Garuda Indonesia dilakukan berdasarkan penerapan fitur-fitur tersebut.

Berikut adalah langkah-langkah yang akan diambil selama proses pengamatan *website* Garuda Indonesia:

1. Mengobservasi antarmuka pengguna website yang terkait dengan setiap aspek yang ada pada hukum *Hick*
2. Mengambil tangkapan layar dari setiap tampilan website yang menerapkan ciri ciri umum penerapan hukum *Hick*

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang telah dianalisis menunjukkan dampak dari penerapan prinsip *Hick's Law* pada desain *UI/UX website* Garuda Indonesia. Pembahasan ini tidak hanya mencakup analisis hasil observasi, tetapi juga mengaitkan dengan teori dan penelitian sebelumnya untuk memberikan perspektif yang lebih mendalam tentang efektivitas desain.

4.1 Pembagian Tugas Kompleks Menjadi Lebih Sederhana



Gambar 2. Home Screen Website Garuda Indonesia
(sumber foto: <https://web.garuda-indonesia.com/>)

Gambar 2 menunjukkan halaman utama dari website Garuda Indonesia, yang dirancang untuk membagi tugas kompleks menjadi bagian yang lebih sederhana. Dengan memfokuskan perhatian pengguna pada elemen-elemen kunci seperti pemesanan tiket, cek informasi penerbangan, dan layanan pelanggan, website ini berhasil mengurangi beban kognitif pengguna. Pembagian ini sejalan dengan prinsip *Hick's Law* yang menyarankan bahwa semakin sedikit pilihan yang dihadapi pengguna, semakin cepat mereka dapat membuat keputusan. Namun, meskipun desainnya intuitif, penelitian ini menemukan bahwa tidak semua pengguna memahami sepenuhnya semua fitur yang tersedia. Oleh karena itu, meskipun pembagian tugas sudah dilakukan dengan baik, pengguna tetap membutuhkan dukungan tambahan untuk memahami fungsi-fungsi tertentu.

4.2 Komponen Navigasi Grup



Gambar 3. Home Screen Website Garuda Indonesia
(sumber foto: <https://web.garuda-indonesia.com/>)

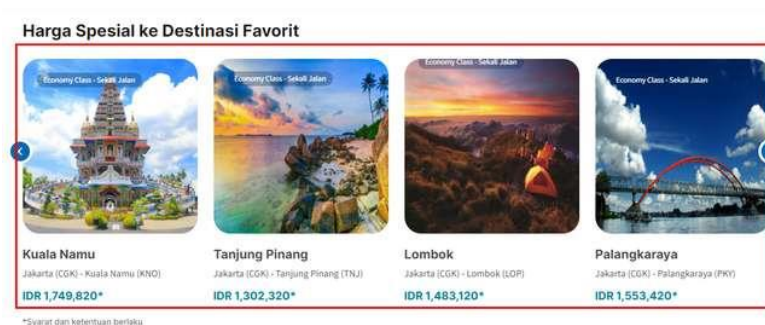
Gambar 3 menunjukkan pengelompokan navigasi yang diterapkan pada halaman utama. Dengan adanya menu yang dikelompokkan berdasarkan kategori, pengguna dapat lebih mudah menavigasi dan menemukan informasi yang diinginkan. Hal ini sangat penting karena navigasi yang buruk dapat menyebabkan frustrasi dan meningkatkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas. Namun, penting untuk diperhatikan bahwa meskipun pengelompokan ini membantu, terkadang terlalu banyak sub-kategori dapat membuat pengguna merasa bingung. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengelompokan yang terlalu kompleks dapat berdampak negatif pada kepuasan pengguna (Norman, 2013). Oleh karena itu, ada baiknya jika Garuda Indonesia mempertimbangkan untuk menyederhanakan beberapa kategori demi mengurangi kebingungan.

4.3 Penyederhanaan Formulir

Gambar 4. Home Screen Website Garuda Indonesia (sumber foto: <https://web.garuda-indonesia.com/>)

Gambar 4 menunjukkan penggunaan fitur login yang memungkinkan pengguna untuk masuk menggunakan akun *Google* atau *Facebook*. Penyederhanaan formulir ini sangat efektif dalam mengurangi jumlah data yang harus diisi secara manual, yang sering kali menjadi penghalang bagi pengguna untuk menyelesaikan proses pendaftaran. Namun, penting untuk mengevaluasi lebih jauh apakah pengguna merasa aman saat menggunakan opsi login sosial ini. Penelitian oleh Zhao dan Lynch (2005) menunjukkan bahwa pengguna sering kali merasa ragu untuk menggunakan login sosial karena kekhawatiran privasi. Garuda Indonesia perlu memberikan transparansi lebih terkait bagaimana data pengguna akan digunakan untuk meningkatkan kepercayaan.

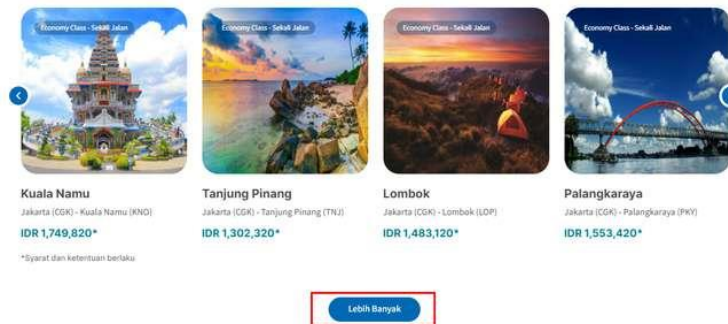
4.4 Tampilan Rekomendasi



Gambar 5. Home Screen Website Garuda Indonesia (sumber foto: <https://web.garuda-indonesia.com/>)

Gambar 5 menunjukkan fitur rekomendasi destinasi favorit. Penerapan rekomendasi berbasis perilaku pengguna ini sangat relevan dalam konteks *Hick's Law*, di mana informasi yang disajikan harus membantu mempercepat pengambilan keputusan. Meskipun fitur ini mempercepat proses pencarian, penelitian menunjukkan bahwa rekomendasi yang tidak relevan dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan pengguna (Schwartz, 2004). Oleh karena itu, penting bagi sistem rekomendasi untuk terus diperbarui berdasarkan data pengguna terkini.

4.5 Penerapan Pengungkapan Progresif



Gambar 6. Home Screen Website Garuda Indonesia (sumber foto: <https://web.garuda-indonesia.com/>)



Gambar 7. Tampilan Rekomendasi Website Garuda Indonesia (sumber foto: <https://web.garuda-indonesia.com/>)



Gambar 8. Tampilan Berita Website Garuda Indonesia (sumber foto: <https://web.garuda-indonesia.com/>)

Gambar 6, 7, dan 8 menunjukkan penggunaan pengungkapan progresif, di mana informasi tambahan muncul saat pengguna mengarahkan mouse. Pendekatan ini berhasil memecah informasi yang kompleks menjadi bagian-bagian yang lebih terkelola. Namun, meskipun pengungkapan progresif membantu dalam menyajikan informasi, ada risiko pengguna mungkin tidak menyadari bahwa lebih banyak informasi tersedia. Penelitian oleh Tullis dan Albert (2013) menunjukkan bahwa jika pengguna tidak menyadari fitur ini, mereka dapat kehilangan manfaat dari informasi yang lebih lengkap. Oleh karena itu, desain perlu dipertimbangkan lebih lanjut untuk memastikan bahwa pengguna menyadari adanya opsi ini.

4.6 Pembatasan Jumlah Opsi

Website Garuda Indonesia berhasil menerapkan prinsip pembatasan jumlah opsi dengan memberikan pilihan yang relevan dan tidak membingungkan. Meskipun demikian, sejumlah pengguna mungkin masih merasa *overwhelmed* oleh beberapa pilihan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah opsi sudah dibatasi, cara penyajian dan prioritas dalam navigasi juga memegang peranan penting. Penelitian oleh Johnson (2010) menunjukkan bahwa desain yang lebih sederhana dengan pengelompokan yang jelas dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

4.7 Menyertakan Panduan



Gambar 9. Tampilan *Home Website* Garuda Indonesia (sumber foto: <https://web.garuda-indonesia.com/>)

Gambar 9 menunjukkan bahwa website Garuda Indonesia kurang menyediakan panduan manual yang jelas. Tanpa panduan yang memadai, pengguna baru mungkin merasa terasing dan kesulitan saat pertama kali menggunakan website. Penelitian menunjukkan bahwa adanya panduan yang efektif dapat mengurangi kebingungan dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Nielsen, 1994). Garuda Indonesia perlu mempertimbangkan untuk menyediakan tutorial atau panduan interaktif yang dapat membantu pengguna memahami berbagai fitur yang ada.

5 SIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menunjukkan bahwa *website* Garuda Indonesia telah mengimplementasikan beberapa prinsip *Hick's Law* dalam desain antarmuka pengguna (*UI*) dan pengalaman pengguna (*UX*). Penerapan *Hick's Law* di *website* ini tampak jelas dalam berbagai fitur yang memudahkan pengguna untuk membuat keputusan secara cepat dan efisien, seperti pembatasan jumlah pilihan dalam navigasi, pengelompokan komponen, penyederhanaan formulir, dan penggunaan rekomendasi yang relevan. Melalui observasi langsung dan dokumentasi dari aspek-aspek utama, ditemukan bahwa Garuda Indonesia secara umum berhasil mengurangi beban kognitif pengguna dengan cara menyederhanakan pilihan yang diberikan dan memperjelas alur navigasi.

Namun, ada beberapa area yang masih memerlukan perbaikan, seperti kurangnya panduan yang jelas bagi pengguna. Hal ini dapat menyebabkan potensi kebingungan bagi pengguna baru yang belum familiar dengan fitur-fitur di website. Oleh karena itu, penyertaan panduan atau instruksi yang lebih jelas dapat lebih meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan website.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip *Hick's Law* dalam desain website Garuda Indonesia memberikan dampak positif terhadap pengalaman pengguna, khususnya dalam mengurangi kompleksitas interaksi dan mempercepat pengambilan keputusan. Dengan beberapa penyempurnaan

lebih lanjut, *website* ini dapat mencapai optimisasi yang lebih baik dalam hal *UI/UX*, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna dan konversi layanan di platform digital mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Cowan, N. (2001). The magical number 4 in short-term memory: A reconsideration of mental storage capacity. *Behavioral and Brain Sciences*, 24(1), 87-185. <https://doi.org/10.1017/S0140525X01003922>
- Fransiska, F. R. Riko, C. N dan A. Zaidiah 2020. PERANCANGAN DESAIN USER INTERFACE LOST AND FOUND. *Seminar Nasional Mahasiswa Ilmu Komputer dan Aplikasinya (SENAMIKA)* 1(1): 312-318
- Hick, W. E., & Hyman, R. (1952). The decision time for simple choices. *Quarterly Journal of Experimental Psychology*, 4(1), 11-26. <https://doi.org/10.1080/17470215208416600>
- Johnson, J. (2010). *Designing with the Mind in Mind: Simple Guide to Understanding User Interface Design Rules*. Morgan Kaufmann.
- Kurniawan, I. (2020, December 3). *Hick's Law in User Experience*. School of Information Systems.
- Kusahiri, M. (2014). *E-Commerce: Konsep, Implementasi dan Praktik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Interaction Design Foundation.
- Lidwell, W., Holden, K., & Butler, J. (2003). *Universal Principles of Design: A Cross-Disciplinary Reference*. Rockport Publishers.
- Miller, G. A. (1956). The magical number seven, plus or minus two: Some limits on our capacity for processing information. *Psychological Review*, 63(2), 81-97. <https://doi.org/10.1037/h0043158>
- Nielsen, J. (1994). *Usability Engineering*. Morgan Kaufmann.
- Norman, D. A. (2013). *The Design of Everyday Things: Revised and Expanded Edition*. Basic Books.
- Reason, J. (2014). The Swiss cheese model. In J. Reason, & N. J. Rasmussen (Eds.), *Managing human error in complex systems*. Farnham, UK: Ashgate Publishing. 47-59
- Riri, I. S. Dwi, C. P. dan Yosef, Y. 2023. Perancangan Film Dokumenter "Parsan" Sebagai Apresiasi terhadap Sosok Parsan, Pelukis Poster Manual Bioskop Rajawali Purwokerto. *BESAUNG: Jurnal Seni Desain dan Budaya* 8(1): 91-96
- Soegaard, M. (2024, May 20). *Hick's Law: Making the choice easier for users*. The
- Schwartz, B. (2004). *The Paradox of Choice: Why More Is Less*. HarperCollins.
- Sweller, J. (1988). Cognitive Load During Problem Solving: Effects on Learning. *Cognitive Science*, 12(2), 257-285. https://doi.org/10.1207/s15516709cog1202_4
- The best way to learn UX/UI design. (n.d.).
- Tullis, T., & Albert, B. (2013). *Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting Usability Metrics*. Morgan Kaufmann.
- Widyana, A. I., & Waluyanto, H. D. (2022, June 22). *Pengembangan Kreativitas Desainer Melalui Aplikasi Grafis Dalam Perancangan Desain Komunikasi Visual*.
- Yablonski, J. (n.d.). *Hick's Law | Laws of UX*. Laws of UX.