

**Analisis User Experience Game Ragnarok Mobile Classic:
Perspektif *Enhanced Cognitive Walkthrough***

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat

Sarjana Sistem Informasi



Kevin Surya

NPM: 211711220

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS USER EXPERIENCE GAME RAGNAROK MOBILE CLASSIC: PERSPEKTIF ENHANCED
COGNITIVE WALKTHROUGH

yang disusun oleh

Kevin Surya

211711220

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 25 Juli 2025

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Dr. Fl. Spty Rahayu, S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Citra Yuyu' Palangan, S.T., M.Sc.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 25 Juli 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Kevin Surya

NPM : 211711220

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Fakultas Teknologi Industri

Judul Penelitian : Analisis User Experience Game Ragnarok Mobile Classic:
Perspektif *Enhanced Cognitive Walkthrough*

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama peneliti.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 27 Juni 2025

Yang menyatakan,



Kevin Surya

211711220

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir yang berjudul “*Analisis User Experience Game Ragnarok Mobile Classic: Perspektif Enhanced Cognitive Walkthrough*” dengan baik. Peneliti menyelesaikan tugas akhir ini dengan bertujuan memenuhi salah satu syarat yang diperlukan untuk mencapai gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Selama proses penelitian tugas akhir ini, peneliti mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus karena berkat rahmat dan karunia-Nya penelitian tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Mama yang setiap harinya senantiasa memberikan dukungan moral dan finansial kepada peneliti untuk tetap berjuang terus dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Elisabeth Marsella, S.Si., M.Li., selaku dosen pembimbing I yang juga turut serta membimbing peneliti dalam penyusunan penelitian tugas akhir sehingga dapat selesai dengan baik.
4. Ibu Dr. Florensia Spty Rahayu, S.T., M.Kom., selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing peneliti serta memberikan saran dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Untuk teman-teman seperjuangan dari masa awal kuliah hingga penyusunan tugas akhir ini terutama Yohanes Kevin Wahyu, Dylan Saputra, Fransisca Mayang, Chandra Wijaya, Mario Steven, Januarti Anjela, dan Agnes Sidauruk serta beberapa teman kelas A angkatan 2021 lainnya. Terima kasih atas dukungan serta kenangan yang telah dilalui bersama selama perkuliahan ini. Untuk teman-teman dekat SMA yaitu Pradipta Danis, Louis Onesangkin, dan Wisnu yang selalu senantiasa hadir menemani dan memberi dukungan terhadap peneliti. Saya mengucapkan terima kasih banyak atas dukungan dan

kenangannya. Juga terima kasih kepada Cindy yang selama ini selalu menjadi pendengar dan pemberi saran yang baik untuk peneliti.

6. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, dengan ini saya selaku penulis terima kasih banyak atas dukungannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan, maka penulis minta maaf apabila terdapat kesalahan dalam penyusunan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi para pembaca.

Yogyakarta, 11 Juli 2025



Kevin Surya

INTISARI

Game MMORPG *Ragnarok Mobile Classic* (ROMC) menghadapi tantangan dalam mempertahankan pemain di tengah persaingan pasar yang ketat, terutama karena pengalaman pengguna (*User Experience - UX*) pada tahap awal permainan yang krusial. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah-masalah kegunaan yang menghambat pemain, serta memberikan rekomendasi perbaikan berbasis data. Metode yang digunakan adalah *Enhanced Cognitive Walkthrough* (ECW) dengan melibatkan 10 responden yang terbagi menjadi 5 pemain baru dan 5 pemain lama untuk mengevaluasi empat tugas utama. Hasil analisis berhasil mengidentifikasi tujuh kelompok masalah utama, di antaranya adalah kustomisasi karakter yang terbatas, antarmuka yang tidak ergonomis (teks dan tombol kecil), tutorial yang sulit, kurangnya umpan balik sistem yang jelas, serta batasan level yang tinggi pada fitur sosial. Kesimpulan utama menunjukkan bahwa pengalaman *onboarding* RMC memiliki banyak titik gesekan kritis dan tidak ramah bagi pemain baru, yang berisiko tinggi menghambat retensi pemain jangka panjang.

Kata Kunci: *User Experience (UX), Enhanced Cognitive Walkthrough (ECW), Usability, Game Mobile, Ragnarok Mobile Classic*

ABSTRACT

The MMORPG "Ragnarok Mobile Classic" (ROMC) faces challenges in player retention amidst a competitive market, primarily due to the User Experience (UX) during the crucial early stages of gameplay. This study aims to identify usability problems that hinder players and to provide data-driven recommendations for improvement. The methodology employed is the Enhanced Cognitive Walkthrough (ECW), involving 10 respondents segmented into 5 new players and 5 experienced players to evaluate four main in-game tasks. The analysis successfully identified seven main groups of usability problems, including limited character customization, non-ergonomic interface elements (small text and buttons), a punishing tutorial, a lack of clear system feedback, and a high-level restriction on social features. The main conclusion indicates that RMC's onboarding experience has numerous critical friction points and is unfriendly to new users, posing a high risk to long-term player retention.

Keywords: *User Experience (UX), Enhanced Cognitive Walkthrough (ECW), Usability, Mobile Game, Ragnarok Mobile Classic*

DAFTAR ISI

PRAKATA	III
INTISARI	V
ABSTRACT.....	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR	IX
DAFTAR TABEL.....	X
1 BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 <i>Latar Belakang</i>	1
1.2 <i>Perumusan Masalah</i>	3
1.3 <i>Pertanyaan Penelitian</i>	3
1.4 <i>Tujuan Penelitian</i>	4
1.5 <i>Batasan Masalah</i>	4
1.6 <i>Manfaat Penelitian</i>	4
1.7 <i>Bagan Keterkaitan</i>	5
2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>Studi Sebelumnya</i>	6
2.2 <i>Dasar Teori</i>	8
2.2.1 <i>Massively Multiplayer Online Role-Playing Game (MMORPG)</i>	8
2.2.2 <i>Sejarah dan Konteks Game Ragnarok</i>	8
2.2.3 <i>User Interface</i>	8
2.2.4 <i>User Experience</i>	9
2.2.5 <i>Enhanced Cognitive Walkthrough</i>	10
2.2.6 <i>Hierarchical Task Analysis</i>	12
3 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 <i>Tahapan Penelitian</i>	13
3.2 <i>Metode Penelitian</i>	13
3.2.1 <i>Studi Literatur</i>	15
3.2.2 <i>Penentuan Responden</i>	16
3.2.3 <i>Perancangan Skenario Enhanced Cognitive Walkthrough</i>	17
3.2.4 <i>Pengumpulan Data</i>	21
3.2.5 <i>Analisis Hasil Evaluasi</i>	22
4 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 <i>Analisis Hasil Wawancara</i>	23
4.2 <i>Analisis Data Matriks</i>	32
4.3 <i>Pembahasan</i>	39
4.4 <i>Implikasi Manajerial</i>	42
5 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44

5.1	<i>Kesimpulan</i>	44
5.2	<i>Saran</i>	44
6	DAFTAR PUSTAKA	46
7	LAMPIRAN	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan <i>Enhanced Cognitive Walkthrough</i> [3].....	11
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	13
Gambar 3.2 <i>Hierarchical Task Analysis</i> [16]	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Bagan Keterkaitan	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Daftar Tugas	17
Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan	19
Tabel 3.3 Grading Failure/Success [16]	20
Tabel 3.4 Kategori Masalah[16][9]	21
Tabel 4.1 Hasil Wawancara	23
Tabel 4.2 Analisis <i>Enhanced Cognitive Walkthrough</i>	30
Tabel 4.3 Hasil Matriks A.....	33
Tabel 4.4 Hasil Matriks B.....	34
Tabel 4.5 Hasil Matriks C.....	35
Tabel 4.6 Hasil Matriks D.....	36
Tabel 4.7 Hasil Matriks E.....	37
Tabel 4.8 Rekap Matriks A-E	38