

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan industri game *mobile* semakin pesat, terutama di Asia Tenggara, termasuk Indonesia. Salah satu genre game yang konsisten diminati adalah *Massively Multiplayer Online Role-Playing Game* (MMORPG). Game ini memungkinkan pemain untuk menjelajahi dunia virtual, berinteraksi dengan pemain lain secara *real-time*, serta menjalankan berbagai misi dan tantangan yang kompleks. Salah satu IP (*Intellectual Property*) legendaris dalam genre ini adalah *Ragnarok Online*, yang pertama kali dikenal melalui versi PC. Seiring berkembangnya teknologi dan preferensi pengguna, pengembang game Ragnarok telah merilis berbagai versi adaptasi ke platform *mobile*, salah satunya *Ragnarok Mobile Classic*, rilis game terbaru yang bertujuan untuk menghadirkan kembali pengalaman bermain seperti versi original kepada pemain lama maupun pengguna baru.

Ragnarok Mobile Classic (RMC) adalah game yang berfokus pada elemen-elemen inti dari versi PC-nya di tahun 2002. *Gameplay* utamanya meliputi pemilihan kelas karakter (*job*) yang beragam seperti Swordsman, Archer, dan Mage, perburuan monster di dunia yang luas (*open-world*), serta sistem progresi karakter yang menuntut pemain untuk melakukan *grinding* (aktivitas berulang untuk mendapatkan *experience points* dan *item*) [7]. Aspek sosial juga menjadi fondasi utama, di mana pemain didorong untuk membentuk kelompok (*party*) dan bergabung dalam *guild* untuk menyelesaikan tantangan bersama [7]. Istilah "Classic" dalam judulnya merujuk pada upaya pengembang untuk mereplikasi nuansa, tingkat kesulitan, dan fokus pada komunitas yang menjadi ciri khas versi orisinalnya.

Namun, realitas di pasar menunjukkan bahwa tidak semua versi game *Ragnarok* sukses di pasaran. Beberapa rilis gagal menarik minat pasar dan bahkan layanannya harus ditutup, seperti yang terjadi pada *Ragnarok Rush* [19]. Sementara itu, judul populer lainnya seperti *Ragnarok X: Next Generation* dan *Ragnarok M: Eternal Love* juga

menghadapi tantangan dalam mempertahankan basis pemainnya dalam jangka panjang. Hal ini menimbulkan pertanyaan penting mengenai kualitas *User Experience* (UX) yang ditawarkan, karena UX yang buruk dapat menyebabkan *churn rate* (tingkat pergantian pengguna) yang tinggi dan rendahnya retensi pengguna. Fenomena ini mengindikasikan bahwa meskipun antusiasme awal dari para pemain sangat besar, game-game tersebut kesulitan mempertahankan basis pemainnya. Hal ini memperkuat dugaan adanya masalah fundamental terkait pengalaman pengguna (UX) yang berdampak pada rendahnya retensi.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian terhadap *User Experience* (UX) *Ragnarok Mobile Classic* menjadi sangat penting dan relevan. Alasan pertama adalah untuk memahami apakah RMC mampu memecahkan masalah historis dari waralabanya, yaitu kegagalan dalam mempertahankan pemain setelah euforia awal, sebuah masalah yang sangat dipengaruhi oleh UX [2]. Alasan kedua adalah karena, sebagai game *free-to-play*, pengalaman pada jam-jam pertama (*onboarding*) adalah faktor krusial yang menentukan kesuksesan game dan keterlibatan pemain (*game engagement*) [6]. Alasan ketiga dan yang paling utama adalah karena RMC menghadapi dilema audiens yang unik: ia harus memuaskan ekspektasi nostalgia pemain veteran sekaligus menyediakan antarmuka yang intuitif bagi pemain baru. Analisis UX yang mendalam diperlukan untuk mengidentifikasi titik-titik gesekan yang timbul dari dilema ini.

Dalam konteks game *free-to-play* (F2P) seperti *Ragnarok Mobile Classic*, pengalaman pengguna pada jam-jam pertama permainan atau yang sering disebut sebagai fase *onboarding* memang menjadi faktor yang sangat krusial. Tidak seperti game berbayar, pemain F2P tidak memiliki komitmen finansial di awal, sehingga keputusan untuk berhenti bermain dapat dibuat dengan sangat mudah. Pengalaman *onboarding* yang membingungkan atau mekanisme awal yang terasa sulit dapat secara langsung menyebabkan pemain baru meninggalkan game dan tidak pernah kembali. *Ragnarok Mobile Classic* secara khusus menghadapi tantangan desain UX yang unik karena menargetkan dua audiens yang sangat berbeda. Di satu sisi, game ini harus memenuhi ekspektasi nostalgia dari para pemain veteran. Di sisi lain, ia harus cukup modern dan intuitif untuk menarik pemain baru. Kesenjangan antara ekspektasi pemain lama dan

kebutuhan pemain baru ini seringkali menjadi titik kritis yang menentukan kualitas UX. Meskipun pentingnya UX sudah diakui, studi akademis yang secara spesifik menganalisis bagaimana antarmuka dan pengalaman bermain RMC dalam menjembatani kedua kelompok audiens ini masih sangat terbatas, sehingga menyisakan celah penelitian yang perlu diisi.

Pemilihan *Ragnarok Mobile Classic* sebagai objek penelitian didasarkan pada justifikasi yang spesifik dibandingkan dengan game populer lainnya. Berbeda dengan game MOBA seperti *Mobile Legends* yang berfokus pada pertandingan singkat, RMC sebagai MMORPG memiliki tantangan UX yang lebih kompleks terkait progresi jangka panjang dan proses *onboarding* ke dalam dunia yang luas. Sementara itu, jika dibandingkan dengan game *open-world* modern seperti *Genshin Impact* yang dirancang dengan standar UX terkini, RMC menjadi studi kasus yang lebih menarik karena merepresentasikan sebuah kasus permasalahan. Game ini mewarisi IP legendaris dengan sejarah kegagalan retensi pada versi *mobile* sebelumnya dan memiliki konflik desain yang inheren antara ekspektasi nostalgia dan kebutuhan pengguna modern. Kombinasi faktor-faktor inilah yang membuat RMC menjadi objek yang ideal untuk menganalisis titik-titik gesekan UX secara mendalam, yang mungkin tidak akan ditemukan pada game lain yang tidak memiliki warisan dan tantangan serupa.

1.2 Perumusan Masalah

Meskipun game Ragnarok telah memiliki basis penggemar yang kuat sejak lama, tidak semua versi gamenya berhasil mempertahankan minat pemain dalam jangka panjang. Kegagalan beberapa rilisan menimbulkan pertanyaan mengenai kualitas pengalaman pengguna (User Experience/UX) yang ditawarkan, termasuk rilisan Ragnarok Mobile Classic. Tingginya tingkat churn dan rendahnya retensi pengguna mengindikasikan adanya kemungkinan permasalahan mendasar dalam desain interaksi dan alur permainan. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian terhadap User Experience (UX) pada Game Ragnarok Mobile Classic.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah. Pertanyaan yang muncul adalah :

1. Permasalahan kegunaan (*usability*) apa saja pada fase awal permainan (*onboarding*) *Ragnarok Mobile Classic* yang berpotensi menghambat retensi pemain baru?
2. Rekomendasi apa yang bisa diberikan terhadap permasalahan yang muncul?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

Mengidentifikasi permasalahan yang akan muncul sehingga mempengaruhi bagaimana pengguna dapat bertahan bermain game *Ragnarok Mobile Classic* menggunakan metode *Enhanced Cognitive Walkthrough*, serta memberikan rekomendasi terhadap permasalahan yang muncul.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, terdapat beberapa batasan masalah yang ditetapkan:

1. Objek penelitian terbatas pada game *Ragnarok Mobile Classic*, khususnya versi terbaru 1.1.0 yang tersedia secara resmi di *platform* Android dan iOS pada saat penelitian dilakukan.
2. Kriteria responden dalam penelitian ini dibatasi pada dua kelompok spesifik: pemain baru didefinisikan sebagai pemain yang telah memainkan *Ragnarok Mobile Classic* selama minimal 1 minggu, dan pemain lama didefinisikan sebagai pemain yang telah mencapai level karakter minimum 100.

1.6 Manfaat Penelitian

Harapannya peneliti dapat membantu developer memahami bagaimana *User Experience* mempengaruhi bagaimana game tetap bertahan dengan cara memberikan artikel singkat mengenai hasil penelitian ini ke pengembang melalui komunitas resmi Discord *Ragnarok Mobile Classic*.

1.7 Bagan Keterkaitan

Tabel 1.1 Bagan Keterkaitan

