

## Evaluasi *User Experience* Pada *Game Fate Grand Order* Menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough*

I Gusti Ngurah Agung Panji Arnadhi Putra<sup>1)</sup>, Dedy Panji Agustino<sup>2)</sup>, I Gede Putu Adhitya Prayoga<sup>3)</sup>

Sistem Informasi<sup>1), 2), 3)</sup>

Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali

Denpasar, Indonesia

e-mail: [200030255@stikom-bali.ac.id](mailto:200030255@stikom-bali.ac.id)<sup>1)</sup>, [panji@stikom-bali.ac.id](mailto:panji@stikom-bali.ac.id)<sup>2)</sup>, [Adhitya\\_prayoga@stikom-bali.ac.id](mailto:Adhitya_prayoga@stikom-bali.ac.id)<sup>3)</sup>

### Abstrak

*User Experience* adalah keseluruhan pengalaman yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan produk atau layanan. Dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (*User Experience*) pada *game Fate Grand Order* menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*. Metode ini dipilih karena kemampuannya dalam mengidentifikasi masalah kegunaan (*usability*) dan potensi masalah yang dapat memengaruhi interaksi pengguna, terutama bagi pengguna baru. Penelitian ini melibatkan wawancara dengan 5 responden untuk memahami kendala yang dihadapi selama bermain. Selain itu, studi literatur digunakan untuk memperbanyak analisis terkait pengalaman pengguna dalam *game Fate Grand Order* yang berbasis *turn-based*. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa metode *Cognitive Walkthrough* efektif dalam mengidentifikasi kesulitan dan kebingungan yang dialami pemain, khususnya dalam memahami mekanisme permainan. Meskipun *game* ini menawarkan pengalaman bermain yang menarik, tetapi terdapat beberapa aspek antarmuka yang memerlukan perbaikan seperti petunjuk dalam memilih kartu untuk mengeluarkan efek khusus dengan kombinasi *Buster*, *Art* dan *Quick* untuk *servant* dan petunjuk menampilkan deskripsi ataupun efek *skill* dalam masing-masing *servant* agar meningkatkan kemudahan dan pemahaman pengguna melakukan *battle*. Untuk memahami pengalaman yang dirasakan oleh responden, akan ditampilkan beberapa data dalam bentuk beberapa tabel.

**Kata kunci:** *User Experience*, *Cognitive Walkthrough*, *Fate Grand Order*, Evaluasi *Usability*, Desain Antarmuka.

### 1. Pendahuluan

*User Experience* adalah keseluruhan pengalaman yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan produk atau layanan. Pengalaman ini mencakup aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, estetika, dan kepuasan. Kemudahan penggunaan adalah yang terpenting dalam *User Experience*. Produk atau layanan yang mudah digunakan membuat pengguna merasa nyaman dan puas saat menggunakannya.

*Game* adalah bentuk hiburan interaktif yang melibatkan pemain dalam berbagai tugas dan tantangan di lingkungan permainan. *Game* bisa berupa *video game*, permainan papan, atau kartu, dengan aturan dan tujuan yang jelas, serta elemen persaingan, kolaborasi, atau strategi. Menurut Alves, P. 2023 *game* adalah aktivitas rekreasi melibatkan interaksi pengguna dengan sistem komputer atau elektronik. *Game* dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai faktor, seperti *genre*, *platform*, dan target *audiens*.

Genre *game* sangat mempengaruhi preferensi pemain dan jenis pengalaman yang dicari. Terdapat berbagai genre seperti *action* dengan aksi cepat, *adventure* dengan petualangan, *fantasy* dengan dunia sihir, *RPG* yang memungkinkan pemain menciptakan karakter, simulasi yang meniru aktivitas dunia nyata, dan *turn-based* yang dengan strategi bergiliran. Menurut *LifeWire* 2020, pemilihan genre *game* sering kali menjadi titik awal bagi pemain dalam memilih *game* yang sesuai dengan minat dan gaya bermain mereka.

*Aniplex of America Inc.* (Santa Monica, California) adalah anak perusahaan dari *Aniplex Inc.* berkantor pusat di Tokyo, Jepang, grup *Sony Music Entertainment (Japan) Inc.* dan penyedia konten anime serta produksi dan distribusi musik terkemuka di Jepang. Pada bulan Juni 2017, perusahaan ini meluncurkan versi bahasa Inggris dari *game* seluler populer, *Fate/Grand Order*, yang telah diunduh lebih dari tiga juta kali [3]. *Game Fate Grand Order* merupakan salah satu judul *game* berbasis peran (*role-playing game/RPG*) dengan mekanik *turn-based* yang cukup populer.

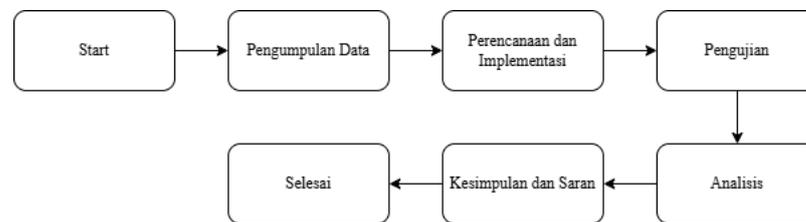
Beberapa penelitian sebelumnya tentang evaluasi pengalaman pengguna (*User Experience*) dalam berbagai *video game* telah memanfaatkan metode *Cognitive Walkthrough* sebagai pendekatan utamanya. Sebagai contoh, dalam penelitian yang berjudul "Evaluasi *User Experience* pada *Game Genshin Impact* menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough* dan *Persona*," peneliti secara rinci menjelajahi pengalaman

pengguna pada *game Genshin Impact* dengan menggabungkan pendekatan *Cognitive Walkthrough* dan analisis Persona. Sama halnya, dalam penelitian berjudul "Evaluasi *User Experience* pada *Game Tower of Fantasy* menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough*," penelitian tersebut menekankan penerapan metode *Cognitive Walkthrough* untuk menilai dan meningkatkan pengalaman pengguna di *game Tower of Fantasy*. Selain itu, dalam penelitian "Evaluasi UI/UX pada *Game Valorant* Menggunakan Metode *Enhanced Cognitive Walkthrough*," peneliti mengevaluasi antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) pada *game Valorant*, dengan fokus perbaikan interaksi dan efektivitas desain antarmuka.

Dalam pendekatan ini, peneliti dapat menilai sejauh mana pengguna dapat dengan mudah memahami dan menggunakan antarmuka tanpa kesulitan berarti, dan evaluasi ini dapat dilakukan dalam waktu yang relatif singkat. Untuk menguji *usability* dan navigasi dalam *game*, penelitian sebelumnya berusaha membuktikan bahwa pendekatan tersebut dapat memberikan wawasan yang berharga untuk meningkatkan antarmuka dan pengalaman pemain.

## 2. Metode Penelitian

Untuk memahami alur pada penelitian ini, Gambar 1 merupakan *flowchart* yang dibuat sesuai dengan tahapan-tahapan penelitian yang ada.



Gambar 1. *Flowchart* Metodologi Penelitian

### 1) Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap krusial dalam penelitian, bertujuan memperoleh informasi valid dan reliabel. Metode yang umum digunakan meliputi observasi dan wawancara serta studi literatur [7].

### 2) Perencanaan dan Implementasi

Data yang sudah terkumpul selanjutnya akan dilakukan perencanaan dan mengimplementasikan skenario evaluasi. Teknik evaluasi ini menekankan pada analisis langkah-langkah yang diambil pengguna dalam menyelesaikan tugas, dengan fokus pada kemudahan penggunaan antarmuka [8].

### 3) Pengujian

Pengujian dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan kepada responden yang difokuskan pada analisis fungsi dan analisis operasi pada sistem. Analisis fungsi menilai pemahaman pengguna terhadap fungsi sistem secara keseluruhan, sedangkan analisis operasi mengevaluasi kejelasan sistem dalam memandu pengguna [9].

### 4) Analisis

Hasil yang diperoleh dianalisis dengan memeringkat tingkat keparahan masalah (*Problem Seriousness*) dan mengelompokkan jenis masalah (*Problem Type*) [10].

### 5) Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir penelitian adalah menyusun kesimpulan berdasarkan temuan dari seluruh tahapan sebelumnya. Kesimpulan ini merangkum *insight* utama mengenai *usability* sistem dan area yang memerlukan perbaikan [11].

## 2.1 Peringkat Penilaian Tugas

Tahap pertama untuk memulai pengujian *Cognitive Walkthrough* diperlukan rancangan peringkat penilaian tugas yang relevan dan menentukan urutan pelaksanaan tugas-tugas tersebut oleh para responden.

Tabel 1. *Task Importance* (TI)

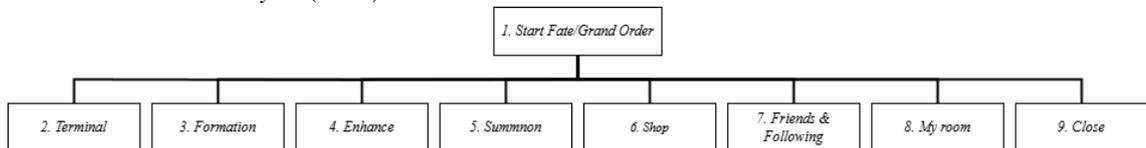
No	Task	Grade
1	<i>Start Fate/Grand Order</i>	1
2	<i>Tutorial</i>	3
3	<i>Open Daily Quest</i>	2
4	<i>Choose Servant</i>	2

5	<i>Use Craft Essences</i>	2
6	<i>Play Start Quest</i>	2
7	<i>Open Friend and Following</i>	3
8	<i>Terminal</i>	4
9	<i>Open Setting</i>	4
10	<i>Open Shop</i>	3
11	<i>Enhance Menu</i>	3
12	<i>Change Servant Formation</i>	2
13	<i>Summon Servant</i>	2
14	<i>Exit Fate/Grand Order</i>	1

Tabel 1 menunjukkan tingkatan prioritas setiap tugas. Tugas *Grade 1* adalah yang paling penting, jika tidak diselesaikan, pemain tidak dapat melanjutkan ke tugas berikutnya. Tugas *Grade 2* memiliki prioritas setelah *Grade 1*. Tugas *Grade 3* tidak terlalu penting tetapi membantu pemain memahami permainan lebih dalam, sehingga permainan tetap bisa dilanjutkan meskipun tugas ini tidak diselesaikan. Tugas *Grade 4* tidak mempengaruhi tugas lainnya jika tidak dikerjakan.

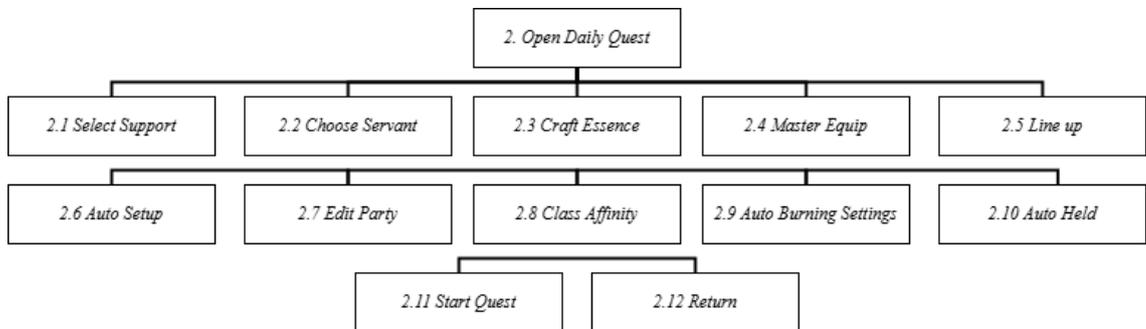
## 2.2 Spesifikasi Tugas

Berikutnya menetapkan arah dan langkah-langkah untuk menyelesaikan setiap tugas dengan *Hierarchical Task Analysis (HTA)*.



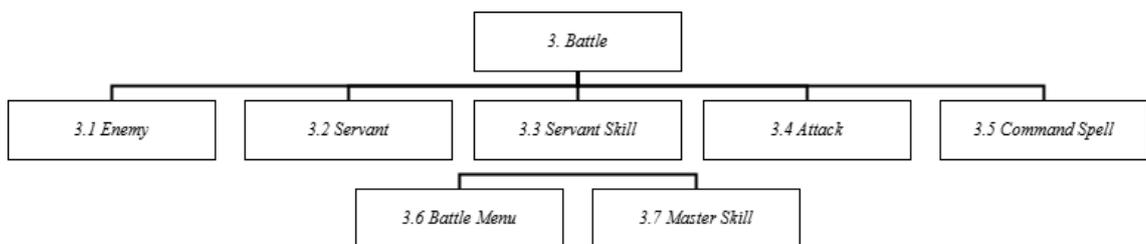
Gambar 2. HTA Menu Utama

Terlihat pada Gambar 2 menunjukkan spesifikasi tugas berisi *Start Fate/Grand Order* dengan sub tugas yaitu *Terminal*, *Formation*, *Enhance*, *Summon*, *Shop*, *Friends & Following*, *My room*, *Close*.



Gambar 3. HTA Daily Quest

Pada gambar 3 dijelaskan untuk melakukan *Daily Quest*, ada beberapa sub tugas yang perlu dilakukan sebelum *Battle* melawan musuh seperti *Select Support*, *Choose Servant*, *Craft Essence*, *Master Equip*, *Edit Party*, *Start Quest*.



Gambar 4. HTA Battle

Pada gambar 4 merupakan menu saat *Battle* yang mencakup *Enemy*, *Servant*, *Servant Skill*, *Attack*, *Command Spell*, *Battle Menu*, *Master Skill*.

### 2.3 Pertanyaan

Untuk mengetahui metode *Cognitive Walkthrough* dalam mengidentifikasi masalah *usability*, peneliti akan memberikan dua kategori pertanyaan pada analisis fungsi dan analisis operasi. Pertanyaan dalam analisis fungsi dibuat untuk mengevaluasi apakah dalam sistem berfungsi dan dapat dipahami secara keseluruhan. Sementara itu, analisis operasi bertujuan untuk menilai sejauh mana sistem memberikan petunjuk yang cukup jelas dan mendukung pemain menjalankan fungsi dengan benar.

#### Jenis Pertanyaan 1: Analisis Fungsi

1. Apakah pengguna mengetahui fitur tersebut ada?
2. Apakah aplikasi memberikan *clue* atau tanda agar fitur ini bisa digunakan?
3. Apakah ekspektasi pengguna terhadap fungsi sesuai dengan yang disediakan dalam aplikasi?
4. Apakah mereka menerima umpan balik yang memadai saat pemain menjalankan aplikasi?
5. Apakah memberikan umpan balik yang jelas dan membantu setelah fungsi berhasil digunakan?

#### Jenis Pertanyaan 2: Analisis Operasi

1. Apakah pengguna sudah mencoba menjalankan sampai ke tujuan dari operasi tersebut?
2. Apakah pengguna sadar jika ada petunjuk untuk operasi tersebut?
3. Apakah pengguna melakukan langkah-langkahnya dengan benar?
4. Apakah operasi membutuhkan upaya untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai?
5. Apakah aplikasi memberi tahu jika operasi tersebut sukses dilakukan?

### 2.4 Problem Seriousness

Beberapa pertanyaan sebelumnya yang telah dibuat akan dijawab oleh responden dan diberikan skor 1 sampai 5. Skor ini mencerminkan keberhasilan responden dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan dan berfungsi sebagai indikator untuk mengukur tingkat keseriusan masalah yang ditemukan (*Problem Seriousness*), sama halnya dengan yang dijelaskan dalam Tabel 2.

Tabel 2. *Problem Seriousness* (PS)

Skor	Skor dalam kata	Penjelasan
5	Iya	Berpeluang besar berhasil
4	Iya, mungkin	Mungkin berhasil
3	Tidak tahu	Kebingungan atau kurang paham
2	Tidak, yakin	Sedikit berhasil
1	Tidak	Tidak berhasil

Pengujian *Cognitive Walkthrough* jika terdapat masalah, memerlukan *Problem Type* untuk memisah kategori masalah. Ini mempermudah peneliti memahami masalah proses analisis dan evaluasi.

Tabel 3. *Problem Type* (PT)

Problem Type	Penjelasan	Sumber
<i>User (U)</i>	Masalah yang muncul akibat perbedaan pengalaman, atau kebiasaan pengguna	Diperoleh dari pertanyaan 1 dan 3 (Analisis fungsi)
<i>Hidden (H)</i>	Tidak memberikan indikasi yang cukup jelas terkait fungsi tertentu	Diperoleh dari pertanyaan 2 (Analisis fungsi)
<i>Text and Icon (T)</i>	Kesalahan penempatan konten, tampilan teks, atau ikon, sehingga pengguna kesulitan memahami antarmuka.	Diperoleh dari pertanyaan 3 (Analisis Operasi)
<i>Sequence (I)</i>	Fungsi yang dijalankan tidak sesuai dengan urutan yang biasa dilakukan pengguna.	Diperoleh dari pertanyaan 1 (Analisis Operasi)
<i>Physical Demand (P)</i>	Antarmuka memerlukan keterampilan fisik pengguna yang tinggi, seperti kecepatan motorik.	Diperoleh dari pertanyaan 4 (Analisis Operasi)
<i>Feedback (F)</i>	Antarmuka tidak memberikan informasi yang cukup kepada pengguna yang telah dilakukan atau sedang dilakukan.	Diperoleh dari pertanyaan 5 (Analisis fungsi) dan 5 (Analisis Operasi)

### 3. Hasil dan Pembahasan

Untuk memudahkan peneliti dalam menyajikan data, Peneliti memanfaatkan tabel atau matriks sebagai alat bantu menghasilkan rata-rata dari setiap perbandingan matriks yang telah diuraikan sebagai berikut:

**3.1 Perbandingan Cognitive Walkthrough Problem Seriousness (PS) dan Task Importance (TI)**

Tabel 4. Hasil perbandingan PS dengan TI

<i>Task Importance (TI)</i>	<i>Problem Seriousness (PS)</i>			
	1	2	3	4
1	1	0	0	0
2	0,8	0,2	0	0
3	0,2	0,4	0	0
4	0,2	0,4	0	0,2

Pada tabel 4 nilai rata-rata responden secara keseluruhan dalam *Problem Seriousness* berada di kolom 1 dan 2 yang cenderung masalah dalam tingkat ringan hingga sedang.

**3.2 Perbandingan Cognitive Walkthrough Problem Seriousness (PS) dan Problem Type (PT)**

Tabel 5. Hasil perbandingan PS dengan PT

<i>Problem Type (PT)</i>	<i>Problem Seriousness (PS)</i>			
	1	2	3	4
<i>User (U)</i>	1	0	0	0
<i>Hidden (H)</i>	0	0,8	0,2	0
<i>Text and Icon (T)</i>	0	0,8	0,2	0
<i>Sequence (I)</i>	0,2	0,8	0	0
<i>Physical Demand (P)</i>	1	0	0	0
<i>Feedback (F)</i>	0,6	0,4	0	0

Pada tabel 5 nilai rata-rata masalah yang sering ditemukan berkaitan dengan *Hidden*, *Text and Icon* serta *Sequence* dengan tingkat masalah sedang.

**3.3 Perbandingan Cognitive Walkthrough Problem Type (PT) dan Task Importance (TI)**

Tabel 6. Hasil perbandingan PT dengan TI

<i>Problem Type (PT)</i>	<i>Task Importance (TI)</i>			
	1	2	3	4
<i>User (U)</i>	1	0	0	0
<i>Hidden (H)</i>	0,2	0,4	0,4	0
<i>Text and Icon (T)</i>	0	0,8	0,2	0
<i>Sequence (I)</i>	0,2	0,8	0	0
<i>Physical Demand (P)</i>	1	0	0	0
<i>Feedback (F)</i>	0,6	0,4	0	0

Pada tabel 6 secara keseluruhan *Hidden* dengan (0,4) di kolom 2 dan (0,4) di kolom 3 menjelaskan masalah sedang hingga sulit. *Text and Icon* serta *Sequence* dengan masalah sedang.

**3.4 Perbandingan Cognitive Walkthrough Problem Seriousness (PS) dan Task Number (TN)**

Tabel 7. Hasil perbandingan PS dengan TN

<i>Task Number (TN)</i>	<i>Problem Seriousness (PS)</i>			
	1	2	3	4
1	1	0	0	0
2	1	0	0	0
3	0,8	0,2	0	0
4	1	0	0	0
5	0,6	0,2	0,2	0
6	1	0	0	0
7	0,6	0,4	0	0
8	0,2	0,4	0	0,4
9	0,6	0,2	0,2	0
10	1	0	0	0
11	1	0	0	0

12	1	0	0	0
13	1	0	0	0
14	1	0	0	0

Pada tabel 7 Sebagian besar masalah dalam *game* tergolong ringan hingga sedang, dengan *Task Number* 7 masalah yang minor dan hanya *Task Number* 8 yang memiliki masalah serius.

### 3.5 Perbandingan *Cognitive Walkthrough Problem Type (PT)* dan *Task Number (TN)*

Tabel 8. Hasil perbandingan PS dengan TN

<i>Task Number</i> (TN)	<i>Problem Type (PT)</i>					
	U	H	T	I	P	F
1	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0
5	0,4	0	0	0,2	0	0
6	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0
8	0	0,4	0	0,2	0	0,2
9	0	0,2	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0

Pada tabel 8 masalah yang ditemukan lebih banyak pada task *Task Number* 8 terkait *Hidden* dengan sedikit *Sequence* dan *Feedback*.

## 4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dijabarkan, secara menyeluruh diperoleh kesimpulan bahwa metode *Cognitive Walkthrough* dapat menemukan masalah minor dalam *game Fate/Grand Order*. Melalui analisis metode *Cognitive Walkthrough*, meskipun ditemukan beberapa masalah minor yang berkaitan dengan kompleksitas navigasi dalam *Battle* untuk memilih kartu *Buster*, *Art*, *Quick* yang membuat pemain terkadang kesulitan, penempatan menu *Setting*, halaman *Terminal* dan penggunaan *Craft Essence*, tetapi secara keseluruhan pengalaman pengguna di *game* ini tetap terbuka bagi pemain baru.

## Daftar Pustaka

- [1] Alves, P. The history of video games. In M. J. P. Wolf & B. Perron (Eds.), The Routledge companion to video game studies (2nd ed., pp. 3-17). Routledge. 2023.
- [2] LifeWire. How to Choose the Right Video Game Genre. LifeWire. <https://www.lifewire.com/how-to-choose-the-right-video-game-genre-4770915>. 2020. [Diakses: 11 Desember 2023]
- [3] Aniplex USA. "About Us". Juni 2017. [Online]. Tersedia <https://aniplexusa.com/about/>. [Diakses: 25 Desember 2024]
- [4] R. Irfan Haikal, D. Panji Agustino, I. Made Pasek Pradnyana Wijaya. "Evaluasi *User Experience* Pada *Game Genshin Impact* menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough* dan *Persona*". 2021.
- [5] I. Putu Gde Esa Permana, D. Panji Agustino, I. Made Pasek Pradnyana Wijaya. "Evaluasi *User Experience* Pada *Game Tower of Fantasy* menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough*". 2023.
- [6] Bagas Kusumawardana, Fahrobby Adnan, Tio Dharmawan. Evaluasi UI/UX Pada *Game Valorant* Menggunakan Metode *Enhanced Cognitive Walkthrough*. 2022.
- [7] R. Pratama, "Analisis Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian," *Jurnal Informatika*, vol. 5, no. 2, pp. 45-52, 2023.
- [8] A. Putri dan B. Santoso, "Implementasi *Cognitive Walkthrough* dalam Evaluasi Antarmuka," *Jurnal Informatika Terapan*, vol. 7, no. 4, pp. 23-30, 2024.
- [9] M. Hakim dan R. Widodo, "Pengujian Usability dengan *Cognitive Walkthrough*," *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Informatika*, vol. 9, no. 3, pp. 67-75, 2023.
- [10] L. Fitriani, "Analisis Keperawatan Masalah dalam Evaluasi Usability," *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, vol. 6, no. 2, pp. 89-96, 2022.
- [11] D. Kurniawan dan E. Ramadhani, "Rangkuman dan Saran dalam Penelitian Usability," *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, vol. 10, no. 1, pp. 123-130, 2024.