

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA GAME LEAGUE OF LEGENDS WILD RIFT DENGAN METODE ENHANCED COGNITIVE WALKTHROUGH

Stefent Tauran*¹, Flourensia Sapty Rahayu¹, Elisabeth Marsella¹

¹Prodi Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Indonesia

*e-mail: 191710071@students.uajy.ac.id

Abstrak

League of Legends: Wild Rift merupakan game bergenre MOBA (Multiplayer Online Battle Arena) pada platform smartphone yang dikembangkan oleh perusahaan Riot Games pada bulan Oktober tahun 2020. Game ini diciptakan berdasarkan game pendahulunya yang telah muncul terlebih dahulu pada platform komputer yaitu League of Legends. Meski game League of Legends: Wild Rift telah muncul lebih dari dua tahun, namun angka pemain aktifnya tidak dapat mengalahkan game kompetitornya yaitu Mobile Legends. Selain itu, rating yang dimiliki oleh game ini pada PlayStore dan AppStore bisa terbilang rendah yaitu rating 3,4 pada PlayStore dan rating 3,6 pada AppStore, di mana tidak sedikit pemainnya memiliki keluhan terhadap berbagai macam permasalahan yang muncul saat game ini dimainkan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apa saja permasalahan yang muncul saat dimainkan serta rekomendasi yang dapat diberikan terhadap masalah yang muncul. Metode yang digunakan adalah enhanced cognitive walkthrough, yang berfokus pada user experience pemain dalam memainkan game ini serta apa saja feedback yang muncul. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara terhadap 20 responden baik secara online maupun offline berdasarkan skenario enhanced cognitive walkthrough yang telah dirancang sebelumnya. Hasil analisis matriks enhanced cognitive walkthrough secara keseluruhan menunjukkan bahwa game ini tidak begitu ramah untuk pengguna yang benar-benar baru terjun ke dalam game MOBA.

Kata kunci: enhanced cognitive walkthrough; league of legends; multiplayer online battle arena; user experience.

Abstract

League of Legends: Wild Rift is a MOBA (Multiplayer Online Battle Arena) genre game on the smartphone platform developed by the Riot Games company in October 2020. This game was created based on its predecessor game that had appeared first on the computer platform, League of Legends. Although the game League of Legends: Wild Rift has been around for more than two years, the number of active players cannot beat its competitor, Mobile Legends. In addition, the rating owned by this game on PlayStore and AppStore can be fairly low, namely a rating of 3.4 on PlayStore and a rating of 3.6 on AppStore, where not a few players have complaints about various kinds of problems that arise when this game is played. This research was conducted with the aim of knowing what problems arise when played and recommendations that can be given to the problems that arise. The method used is enhanced cognitive walkthrough, which focuses on the player's user experience in playing this game and what feedback appears. Data collection is done by interviewing 20 respondents both online and offline based on the enhanced cognitive walkthrough scenario that has been designed previously. The results of the overall enhanced cognitive walkthrough matrix analysis show that this game is not very friendly for users who are completely new to MOBA games.

Keywords: enhanced cognitive walkthrough; league of legends; multiplayer online battle arena; user experience.

1. PENDAHULUAN

Industri game mobile pada platform smartphone dari waktu ke waktu semakin berkembang seiring berjalannya perkembangan smartphone. Game yang ada pada smartphone awalnya mungkin hanyalah game yang sekedar untuk mengisi waktu luang dan hiburan, namun terdapat beberapa game masa kini yang dapat dikategorikan sebagai game yang bersifat kompetitif, di mana game tersebut dijadikan ajang untuk kompetisi antar pemain dan memperoleh pemenang. Dari game-game yang bersifat kompetitif ini maka lahirlah istilah E-Sport. E-Sport yang memiliki kepanjangan Electronic Sport merupakan ajang kompetisi game yang menggunakan media komputer, console game dan smartphone di mana para gamer yang telah dilatih secara profesional akan dikompetisikan antar satu dengan yang lain. Kategori game yang biasanya diujikan yaitu First Person Shooter (FPS), Real-Time Strategy (RTS) dan Multiplayer Online Battle Arena (MOBA) [1] namun untuk genre yang penontonnya paling stabil pada platform mobile adalah genre MOBA.

Game bergenre MOBA pada smartphone yang cukup dikenali oleh masyarakat yaitu Mobile Legends. Riot Games selaku pencipta game League of Legends untuk platform komputer, tertarik untuk menciptakan

game yang serupa yaitu game MOBA pada platform smartphone. Hingga muncullah game terbaru yang diterbitkan oleh Riot Games yaitu League of Legends: Wild Rift yang terbit pada bulan Oktober 2020 [2]. Pada dasarnya game ini merupakan game League of Legends yang disederhanakan untuk platform smartphone. Game League of Legends: Wild Rift ini sama seperti dengan game bergenre MOBA lainnya di mana suatu tim yang beranggotakan lima anggota bertarung melawan tim musuh yang juga beranggotakan lima anggota, di mana kedua tim tersebut memiliki misi yang sama, yaitu menghancurkan inti markas musuh [3] [4], serta masing-masing anggota memiliki perannya masing-masing sesuai dengan peran yang diperoleh secara otomatis dari sistem. Tidak hanya itu, terdapat fitur party yang memungkinkan player untuk bekerja sama dengan sesama teman dalam satu tim.

Meski League of Legends: Wild Rift telah eksis selama dua tahun lebih, namun secara angka jumlah pemain aktif di game ini kalah jauh dari game kompetitornya, yaitu Mobile Legends. Berdasarkan situs ActivePlayer, pada tiga bulan terakhir (Desember hingga Februari) angka pemain aktif game League of Legends: Wild Rift terdapat kurang dari 20 juta pemain per bulannya [5], sedangkan pada game Mobile Legends berdasarkan situs yang sama, angka pemain aktifnya ditemukan sebanyak kurang lebih 70 hingga 80 juta pemain per bulannya pada tiga bulan terakhir [6]. Hal ini jelas menunjukkan bahwa tidak sedikit orang yang lebih berminat untuk memainkan game Mobile Legends daripada League of Legends : Wild Rift. Bahkan di Indonesia, sangat sedikit sekali ditemukan adanya pemain game League of Legends: Wild Rift dibandingkan pemain Mobile Legends. Game League of Legends: Wild Rift memiliki rating yang rendah di aplikasi Play Store yaitu rating bintangnya berada di angka 3,4 dari 5 bintang sedangkan di aplikasi AppStore rating bintangnya berada di angka 3,6 dari 5 bintang. Banyaknya pengguna yang melakukan rate rendah karena perihal permasalahan-permasalahan yang terjadi, seperti game yang tiba-tiba crash atau lag, terdapat bug error, pencarian match yang sangat lama, dll.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada berdasarkan aspek kemudahan pengguna saat bermain game League of Legends: Wild Rift menggunakan metode enhanced cognitive walkthrough. Serta memberi rekomendasi terhadap permasalahan yang muncul.

2. METODE

a. Metode Enhanced Cognitive Walkthrough

Cognitive walkthrough merupakan suatu metode evaluation usability di mana terdapat lebih dari satu evaluator akan melakukan berbagai tugas dan menanyakan beberapa pertanyaan dari sudut pandang pengguna. Metode ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa mudah pengguna saat menyelesaikan tugas yang diberikan oleh suatu produk dan memberikan masukan untuk meningkatkan usability produk tersebut [7]. Terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam penerapan cognitive walkthrough, yaitu: spesifikasi sistem, penjelasan tentang rangkaian aktivitas yang wajib dilaksanakan oleh responden saat menyelesaikan tugas yang diberikan, rangkaian instruksi yang wajib diikuti oleh responden saat menjalankan tugas yang telah diberikan, dan mengindikasikan mengenai siapa yang akan menjadi responden. Tidak hanya itu, pada cognitive walkthrough ini terdapat dua tahapan yang harus dilaksanakan yaitu tahap persiapan dan tahap eksekusi.

Metode enhanced cognitive walkthrough adalah salah satu metode yang berdasarkan dari versi ketiga dari cognitive walkthrough, di mana pada metode ini diterapkannya suatu prosedur yang lebih terperinci untuk memberikan suatu simulasi dari proses problem solving yang dialami oleh pengguna pada tiap-tiap langkah menggunakan suatu user interface. Tujuannya adalah untuk mengatasi kekurangan yang ada pada cognitive walkthrough di mana metode ini dapat lebih baik mendeteksi dan mengidentifikasi masalah kegunaan yang mungkin ada pada suatu antarmuka serta memberikan gambaran mengenai macam-macam masalah yang ada dan seberapa serius masalah-masalah tersebut [7]. Enhanced cognitive walkthrough menggunakan prosedur yang terperinci untuk mensimulasikan proses problem solving pengguna pada setiap tahap interaksi antara pengguna dan user interface. Dalam prosedur ini, dilakukannya pengecekan secara terus-menerus apakah tujuan dan pengetahuan yang diperoleh sudah sesuai dengan cara pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan hingga dapat diproses ke tahap selanjutnya. Sama seperti cognitive walkthrough, pada enhanced cognitive walkthrough terdapat dua tahapan yang harus dilaksanakan yaitu tahap persiapan dan tahap eksekusi, namun yang menjadi faktor pembeda adalah terdapat hierarchical task analysis dalam tahap persiapan,

Hierarchical task analysis adalah suatu metode pendekatan yang terstruktur dan bertujuan untuk memberikan gambaran tentang tugas-tugas si pengguna serta melakukan analisis tugas dengan memperhitungkan faktor manusia. Dalam hal ini, pendekatan hierarchical task analysis membantu menyusun kerangka kerja yang terstruktur untuk menjelaskan tugas pengguna. Dengan menggunakan pendekatan Hierarchical Task Analysis, dapat diperoleh pemahaman berikut: (1) menentukan tujuan utama yang hendak dicapai oleh pengguna, dan (2) menjabarkan langkah-langkah apa yang harus dilakukan oleh pengguna untuk meraih tujuan [8].

b. Metode Kualitatif

Metode yang diterapkan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, di mana metode ini merupakan metode yang tidak mengandalkan pada data statistik dan fokus terhadap penelitian pada objek tertentu dengan peneliti yang menjadi instrumen kunci dalam penelitian [9]. Dalam penelitian ini, metode pendekatan kualitatif dipilih sebagai cara untuk mengidentifikasi, menyelidiki, dan menemukan masalah pada objek penelitian [7] [9]. Alasan penggunaan enhanced cognitive walkthrough dalam penelitian ini adalah karena metode ini efektif dalam menjelaskan masalah yang terdapat dalam data berupa matriks. Dengan metode ini, peneliti juga dapat memberikan rekomendasi perbaikan pada aplikasi yang sedang diteliti berdasarkan masalah yang teridentifikasi dalam matriks [10].

Pada penelitian ini akan dipilih sebanyak 20 orang untuk menjadi responden. Responden akan dibagi menjadi dua kategori dengan masing-masing kategori sejumlah 10 orang, di mana kategori pertama yaitu orang-orang yang memainkan League of Legends: Wild Rift sedangkan kategori kedua yaitu orang-orang yang tidak memainkan League of Legends: Wild Rift sama sekali namun memainkan game lain selain itu. Jakob Nielsen [23] merekomendasikan bahwa untuk penelitian kualitatif, disarankan memiliki minimal lima orang responden, apabila kategori responden ternyata lebih dari satu, setidaknya tiap kategori memiliki jumlah responden minimal sebanyak lima orang. Kemudian untuk masing-masing kategori responden terdapat kriterianya tersendiri. Pada kategori pertama, kriteria respondennya adalah orang yang telah memainkan game League of Legends: Wild Rift selama minimal tiga bulan serta berusia 19-24 tahun. Sedangkan kriteria pada kategori kedua adalah orang yang telah memainkan game bergenre MOBA di luar League of Legends: Wild Rift selama minimal tiga bulan serta berusia 19 hingga 24 tahun. Hal ini bertujuan agar adanya perbedaan pendapat antara responden yang sudah memiliki pengalaman bermain game dan yang tidak pernah memainkannya sama sekali.

Selanjutnya dilakukan perancangan skenario enhanced cognitive walkthrough. Tujuan merancang skenario ini adalah untuk mengumpulkan data dari responden dan menganalisisnya untuk mengevaluasi user experience yang dirasakan oleh pengguna. Skenario diwujudkan dalam daftar tugas. Daftar tugas adalah daftar yang harus dilaksanakan oleh responden, di mana setiap tugas memiliki nilai atau grade yang menentukan prioritas untuk dilaksanakan. Tugas dan nilai-nilai yang terkait dapat ditentukan oleh pengguna yang sudah berpengalaman menggunakan aplikasi dan memahami game League of Legends : Wild Rift [7]. Daftar tugas yang harus dilaksanakan responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Daftar tugas.

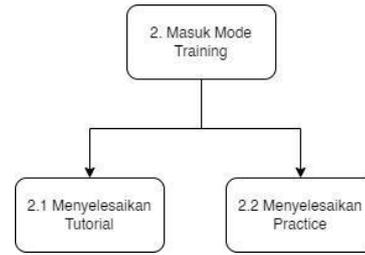
No	Tugas	Grade*
1.	Membuka game League of Legends : Wild Rift	1
2.	Masuk Mode Training	1
3.	Adjust Game Settings	2
4.	Memilih Mode Game	3

*: grade 1 = tugas yang wajib dan harus dilaksanakan oleh responden, grade 2 = tugas yang penting serta perlu dilaksanakan oleh responden, grade 3 = tugas yang penting dan dapat dilewati oleh responden.

Setelah membuat daftar tugas, dibuat spesifikasi tugas. Spesifikasi tugas ini memberikan penjelasan tentang tahapan apa saja harus dilaksanakan oleh responden dalam melaksanakan tugas, sehingga dari penjelasan-penjelasan yang ada dapat membantu responden dalam menyelesaikan tugas yang diberikan [7]. Pada pembuatan spesifikasi tugas ini, digunakan metode hierarchical task analysis (HTA). Bentuk hierarchical task analysis dapat dilihat pada Gambar 1.

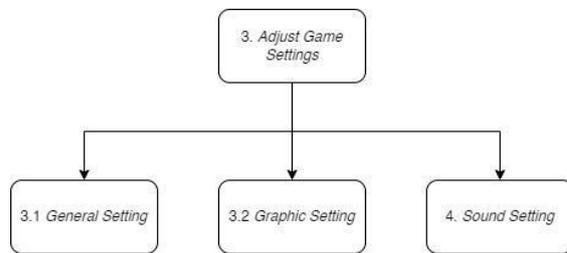


Gambar 1. *Main hierarchical task analysis.*

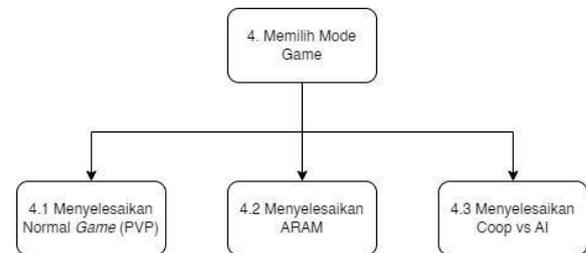


Gambar 2. *Hierarchy task analysis: training mode.*

Pada Gambar 1 menjelaskan bahwa main task node yang harus dilaksanakan oleh responden yaitu membuka game League of Legends: Wild Rift kemudian dilanjutkan oleh subtask node yaitu masuk ke mode training, adjust game settings serta memilih mode game. Lalu tiap-tiap subtask node pada Gambar 1 memiliki turunannya lagi dengan tujuan untuk memudahkan responden dalam melaksanakan tugasnya yang paling utama yaitu memainkan game League of Legends : Wild Rift. Subtask node yang tertera pada Gambar 2 memiliki hierarchical task analysis-nya masing-masing. Pada Gambar 2 dijelaskan bahwa tugas utama responden adalah untuk memasuki mode training, di mana pada tahap ini responden harus menyelesaikan dua subnote task yang tertera yaitu menyelesaikan tutorial dan menyelesaikan practice. Setelah kedua subnote task tersebut selesai, maka responden dapat melanjutkan ke main task berikutnya.



Gambar 3. *Hierarchy task analysis: adjust game settings.*



Gambar 4. *Hierarchy task analysis: game mode.*

Pada Gambar 3 dijelaskan bahwa tugas utama responden adalah untuk melakukan adjust game settings, di mana pada tahap ini responden harus menyelesaikan tiga subnote task yang tertera yaitu mengganti pengaturan pada general setting, mengganti pengaturan pada graphic setting, serta mengganti pengaturan pada sound setting. Setelah ketiga subnote task tersebut selesai, maka responden dapat melanjutkan ke main task berikutnya. Pada Gambar 4 dijelaskan bahwa tugas utama responden adalah untuk memilih mode game, di mana pada tahap ini responden harus menyelesaikan tiga subnote task yang tertera yaitu menyelesaikan normal game, menyelesaikan ARAM, menyelesaikan Coop vs Ai.

Dalam analisis user experience dengan metode enhanced cognitive walkthrough, responden akan diminta untuk menjawab beberapa pertanyaan yang dikategorikan dalam dua kategori, yaitu pertanyaan tentang fungsi dan operasi. Setiap kategori tersebut terdiri dari lima pertanyaan. Dalam analisis user experience dengan metode enhanced cognitive walkthrough ini, setiap pertanyaan pada sesi wawancara di penelitian ini terdapat kriteria peringkat jawaban yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. *Failure/success grading* [7].

Grade	Penjelasan
5	Tidak masalah saat digunakan
4	Minimnya masalah pada saat digunakan (grade tugas 3,4,5)
3	Adanya masalah pada penggunaan (grade tugas 3,4,5)
2	Minimnya masalah pada saat digunakan (grade tugas 1 dan 2)
1	Adanya Masalah pada penggunaan (grade tugas 1 dan 2)

Jika responden mengalami masalah saat mengerjakan tugas yang diberikan, responden diminta untuk menjelaskan masalah yang dihadapi ketika diwawancarai. Jawaban yang diberikan harus didasarkan pada pengetahuan responden tentang game League of Legends : Wild Rift. Masalah yang dialami responden dikategorikan dalam enam kategori masalah. Keenam kategori masalah tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Kategori masalah [7].

Kategori Masalah	Keterangan
User (U)	Isu terletak pada level pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh pengguna.
Hidden (H)	Tidak terlihatnya bahwa petunjuk atau tanda bahwa fitur tersedia atau cara penggunaannya.
Text and Icon (T)	Penempatan, tampilan, dan isi konten dapat mudah disalah artikan atau tidak dipahami dengan baik.
Sequence (S)	Fungsi dan operasi dapat dilaksanakan dengan urutan yang tidak biasa.
Physical Demands (P)	Antar muka diatur terlalu tinggi dalam hal tuntutan motorik pengguna, sehingga bisa mempengaruhi kemampuan fisik pengguna saat menggunakan aplikasi.
Feedback (F)	Antarmuka tidak memberikan tanda atau petunjuk apakah tindakan pengguna telah selesai atau belum.

Setelah seluruh responden menyelesaikan tugas yang diberikan oleh peneliti, mereka akan menjawab beberapa pertanyaan dari peneliti yang akan digunakan untuk menilai seberapa serius setiap masalah yang ditemukan. Penilaian dilakukan berdasarkan seberapa sering masalah tersebut muncul dari keseluruhan 20 responden. Kemudian dilakukannya analisis terhadap data wawancara dari 20 responden tersebut, dengan bertujuan memperoleh masalah user experience yang muncul menggunakan metode enhanced cognitive walkthrough dengan menggunakan lima matriks.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Wawancara dilaksanakan semenjak bulan April tahun 2023 hingga bulan Mei tahun 2023, dimana total responden yang telah diwawancarai sejumlah 20 orang. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk melakukan wawancara adalah sekitar 30 menit hingga satu jam untuk melakukan uji game serta wawancara responden. Tabel 4 merupakan hasil wawancara yang diperoleh, di mana jawaban atas pertanyaan hasil wawancara yang diperoleh dimasukkan ke tabel yang menjelaskan detail mengenai masalah yang muncul (masalah kegunaan), problem seriousness (PS) masalah yang muncul serta problem type (PT) masalah yang muncul, di mana untuk problem seriousness dan problem type ditentukan berdasarkan analisis penulis terhadap respon jawaban responden.

Tabel 4. *Enhanced cognitive walkthrough analysis.*

Task 1 : Membuka <i>Game League of Legends: Wild Rift</i>			
No	Masalah Kegunaan	PS	PT
1	Kurangnya penjelasan mengenai tombol menu yang ada pada home screen menyebabkan user bingung akan penggunaan masing-masing tombol menu.	1	H
2	Loading screen saat membuka game ini cenderung lama.	2	F
3	Terdapat menu yang tampilnya lama setelah menekan salah satu tombol menu pada home screen.	2	F
4	Tampilan pada home screen terkesan gelap sehingga tidak memberi kesan bagus.	2	T
5	Beberapa kali muncul pop-up seperti event yang sedang berjalan dan promo harga skin game saat memulai game sehingga user merasa terganggu.	1	F
6	Tampilan pada home screen terkesan biasa, tidak memberi kesan yang bagus.	2	T
Task 2 : Melakukan <i>Training</i>			
No	Masalah Kegunaan	PS	PT
1	Terlalu banyak jenis training yang harus dikerjakan oleh user serta masing-masing jenis training cukup memotong waktu lama.	1	U
2	Menyelesaikan mode training bersifat wajib untuk dilakukan untuk pemain baru.	2	U
Task 3 : <i>Adjust Game Settings</i>			
No	Masalah Kegunaan	PS	PT
1	User merasa bahwa penggunaan bahasa Inggris pada settings tidak mudah untuk dimengerti.	1	U
2	User menemukan terdapat pop-up error ketika mencoba network test.	1	F
3	Beberapa bagian settings tidak memiliki preview terhadap apa yang terjadi bila terganti.	2	H
4	Terdapat user yang bingung karena banyak sekali bagian settings yang dapat diubah.	2	U
5	User mendapati bahwa terjemahan settings dalam bahasa Indonesia lebih membingungkan daripada versi original (bahasa Inggris).	1	U

Task 4 : Mode Game			
No	Masalah Kegunaan	PS	PT
1	User mendapati bahwa tiap match League of Legends: Wild Rift terbilang lama dibandingkan Mobile Legends.	4	U
2	User mendapati bahwa pergerakan karakter saat bermain sangat lambat.	4	U
3	User mendapati bahwa mencari match-nya lama sekali, bahkan bisa hingga lebih dari lima menit.	4	U
4	User mendapati beberapa kali mengalami lag jaringan padahal sinyal bagus.	3	T
5.	Tampilan dan efek dalam game saat bermain dirasa terlalu meriah sehingga terdapat user yang agak pusing saat memainkan game ini.	3	P

Setelah dilakukannya analisis hasil wawancara dalam bentuk tabel enhanced cognitive walkthrough, hal yang dilakukan berikutnya adalah mengubah bentuk data tersebut ke dalam bentuk matriks. Hal ini dilakukan agar penulis dapat memperoleh kesimpulan tentang apa yang harus diperbaiki dalam game League of Legends: Wild Rift ini untuk di masa yang akan datang [11]. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari responden akan menentukan hasil yang ada pada matriks A hingga matriks E. Matriks merupakan metode yang dapat membantu dalam mengidentifikasi masalah yang dialami oleh pengguna saat berinteraksi dengan sistem, serta memberikan solusi atau saran untuk memperbaiki masalah tersebut. Di setiap kolom pada matriks ini, informasi yang relevan tentang tindakan pengguna dan aspek permasalahannya diisi sesuai dengan yang mungkin muncul saat dilakukannya percobaan serta solusi untuk memperbaikinya. Tabel 5 merupakan hasil analisis matriks A berdasarkan metode enhanced cognitive walkthrough.

Tabel 5. Hasil matriks A: *problem seriousness and task importance*.

Problem Seriousness	Task Importance		
	1	2	3
1	3	3	0
2	5	2	0
3	0	0	2
4	0	0	3

Pada Matriks A yaitu problem seriousness and task importance, menampilkan bahwa sebagian besar responden memiliki permasalahan yang sama yaitu pada task problem seriousness 2 dan task importance 1. Task yang memiliki permasalahan ini merupakan task 1 dan task 2, yaitu “membuka game League of Legends : Wild Rift” dan “masuk mode training”, di mana setelah menyelesaikan serangkaian skenario pada kedua task tersebut, permasalahan-permasalahan yang terjadi yaitu: (1) user merasa bahwa proses loading pada game ini, baik saat memasuki game maupun mengakses suatu menu dapat terbilang lama, dan (2) user juga merasa bahwa user interface pada home screen game ini tidak semenarik game Mobile Legends, di mana game ini terkesan biasa saja. Sehingga untuk solusi permasalahan dari matriks A ini, hal-hal yang dapat dilakukan oleh pihak pengembang game yaitu mendesain home screen game yang lebih menarik, seperti menambah elemen-elemen karakter ikonik pada game ini pada tampilan home screen, bahkan menambah fitur user dapat mengganti sendiri splash art yang ditampilkan pada home screen dengan bebas agar user tidak bosan terhadap home screen yang ada. Untuk perihal loading yang lama, mungkin pihak pengembang game dapat menambah fitur agar user dapat menghapus apa saja data yang bersifat memberatkan device sehingga tidak memberatkan device untuk loading, hingga penulisan ini ditulis tercatat bahwa ukuran game ini cukup tinggi untuk game smartphone yaitu pada kisaran 8,5GB.

Tabel 6. Hasil matriks B: *problem seriousness and problem type*.

Problem Seriousness	Problem Type					
	U	H	S	T	P	F
1	3	1	0	0	0	2
2	2	1	0	2	0	2
3	0	0	0	1	1	0
4	3	0	0	0	0	0

Tabel 6 merupakan Matriks B problem seriousness and problem type yang menampilkan responden pada problem seriousness 1 dan 3 pada problem type User (U). Hal ini menjelaskan bahwa pengalaman yang

dimiliki responden dalam bermain game bergenre MOBA sebelum memainkan game ini dapat dibidang sangat berbeda. Berdasarkan respon dan pengalaman dari responden, didapatkan permasalahan pada task kedua, ketiga, dan keempat. Pada task kedua yaitu “membuka mode training” para responden berpendapat bahwa jenis training yang harus dikerjakan sangat banyak. Pada task ketiga yaitu “adjust game settings” para responden berpendapat bahwa penulisan bahasa Inggris pada settings cukup sulit dipahami, serta terjemahan pada menu settings dalam bahasa Indonesia juga lebih sulit lagi untuk dipahami. Pada task keempat yaitu “memainkan mode game” para responden berpendapat bahwa durasi bermain satu match di game ini terbilang lama, pencarian match pada game ini sangat lama, dan pergerakan karakter terbilang lambat saat dimainkan.

Sehingga rekomendasi dari permasalahan yang ada pada Matriks B yaitu pihak pengembang dapat mengubah sistem mode training yang di mana user harus menyelesaikan sepuluh jenis training menjadi ke bentuk satu jenis training yang mencakup keseluruhan aspek training. Perihal pergerakan karakter yang lambat, hal ini dipengaruhi oleh arena game-nya yang lebih besar daripada game Mobile Legends sehingga pergerakan karakter terlihat lambat. Hal yang dapat dilakukan oleh pihak pengembang game adalah melakukan resize terhadap arena menjadi lebih kecil atau menambah movement speed karakter game. Tidak hanya menyelesaikan masalah gerakan karakter yang lambat, hal ini juga dapat berpengaruh terhadap durasi satu match pada game sehingga satu match tidak begitu lama. Untuk permasalahan pencarian match yang lama, pihak pengembang dapat menerapkan server merger dengan negara lain di Asia Tenggara di mana user dapat memperoleh tim dari negara luar dan memperoleh match lebih cepat. Lalu hasil server merger tersebut harus dioptimalkan lagi karena daya tampung penggunaanya kini jauh lebih banyak dari sebelumnya agar pengguna tidak mengalami lag sinyal. Pada penggunaan bahasa Inggris pada settings pihak pengembang dapat memberikan preview atau tampilan sekilas perihal apa yang telah diganti pada setting agar dapat dipahami dengan mudah, serta untuk terjemahan dalam bahasa Indonesia dapat diganti lagi dengan gaya bahasa yang lebih dapat dipahami.

Tabel 7. Hasil matriks C: *problem type and task importance*.

<i>Problem Type</i>	<i>Task Importance</i>		
	1	2	3
U	2	3	3
H	1	1	0
S	0	0	0
T	2	0	1
P	0	0	1
F	3	1	0

Tabel 7 Matriks C: *problem type and task importance* menampilkan responden yang memiliki permasalahan pada task importance 2 dan 3 terhadap problem type User (U), serta task importance 1 terhadap problem type Feedback (F). Hal ini menjelaskan bahwa sama seperti pada matriks sebelumnya, pengalaman yang dimiliki responden dalam bermain game bergenre MOBA sebelum memainkan game ini sangat berbeda sehingga beberapa kali muncul permasalahan dengan problem type User, di mana tipe ini berdasarkan level pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki pengguna, serta untuk permasalahan problem type User di matriks C ini sama seperti di matriks B. Selain itu pada problem type Feedback dapat diketahui bahwa hasil output yang dihasilkan oleh sistem tidak memuaskan pengguna. Permasalahan-permasalahan yang terjadi pada problem type Feedback, masalah yang terjadi adalah: loading screen yang lama, loading tampilan menu yang lama, pop-up banner seperti event yang mengganggu ketika baru memasuki game. Permasalahan yang terjadi pada problem type User adalah: penulisan bahasa Inggris pada settings cukup sulit dipahami, serta terjemahan pada menu settings dalam bahasa Indonesia juga lebih sulit lagi untuk dipahami, durasi bermain satu match di game ini terbilang lama, pencarian match pada game ini sangat lama, dan pergerakan karakter terasa lambat saat dimainkan.

Tabel 8. Hasil matriks D: *problem seriousness and task number*.

<i>Problem Seriousness</i>	<i>Task Number</i>			
	1	2	3	4
1	2	1	3	0
2	4	0	2	0
3	0	0	0	2

4	0	0	0	3
---	---	---	---	---

Tabel 8 Matriks D problem seriousness and task number menampilkan permasalahan yang terjadi kebanyakan terdapat pada problem seriousness 2 dan task number 1, di mana task number 1 merupakan tugas “Membuka game League of Legends : Wild Rift”. Problem seriousness 2 merupakan salah satu tingkatan keseriusan masalah yang telah terjadi saat responden melakukan tugas-tugas yang ada, namun masalah yang muncul tidak begitu parah namun tetap membuat responden merasa tidak nyaman. Permasalahan-permasalahan tersebut yaitu: (1) loading screen yang lama, (2) loading tampilan menu yang lama, (3) pop-up banner seperti event yang mengganggu ketika baru memasuki game, dan (4) tampilan home screen terkesan biasa saja.

Tabel 9. Hasil matriks E: *problem type and task number*.

Problem Type	Task Number			
	1	2	3	4
U	0	2	3	3
H	1	0	1	0
S	0	0	0	0
T	2	0	0	1
P	0	0	0	1
F	3	0	1	0

Tabel 9 Matriks E problem type and task number menampilkan permasalahan yang terjadi kebanyakan terdapat pada problem type User (U) terhadap task number 3 dan 4, serta problem type Feedback (F) terhadap task number 1. Sama seperti pada matriks-matriks sebelumnya di mana problem type User merupakan tipe yang berdasarkan pengalaman dan pengetahuan responden sedangkan problem type Feedback merupakan hasil output dari task yang diselesaikan oleh responden. Permasalahan yang terjadi pada problem type User adalah: penulisan bahasa Inggris pada settings cukup sulit dipahami, serta terjemahan pada menu settings dalam bahasa Indonesia juga lebih sulit lagi untuk dipahami, terlalu banyak settings yang dapat diubah sehingga membingungkan user, durasi bermain satu match di game ini terbilang lama, pencarian match pada game ini sangat lama, dan pergerakan karakter terasa lambat saat dimainkan. Pada problem type Feedback, masalah yang terjadi adalah: loading screen yang lama, loading tampilan menu yang lama, dan pop-up banner seperti event yang mengganggu ketika baru memasuki game. Tabel 10 merupakan rangkuman isi matriks A hingga matriks E terkait permasalahan-permasalahan yang terjadi pada para responden dalam menggunakan game ini serta rekomendasi penulis.

Tabel 10. Rekap matriks A-E.

No	Task	Masalah	Rekomendasi Perbaikan
1	Membuka game League of Legends : Wild Rift	User merasa bahwa proses loading pada game ini, baik saat memasuki game maupun mengakses suatu menu dapat terbilang lama.	Pihak pengembang game dapat menambah fitur agar user dapat menghapus apa saja data yang bersifat memberatkan device sehingga tidak memberatkan device untuk loading
2	Membuka game League of Legends : Wild Rift	User juga merasa bahwa user interface pada home screen game ini tidak semenarik game Mobile Legends, di mana game ini terkesan biasa saja.	Pihak pengembang dapat mendesain home screen game yang lebih menarik, seperti menambah elemen-elemen karakter ikonik pada game ini pada tampilan home screen, bahkan menambah fitur bahwa user bisa mengganti sendiri splash art yang ditampilkan pada home screen dengan bebas.
3	Adjust Game Settings	Penulisan bahasa Inggris pada settings cukup sulit dipahami, serta terjemahan pada menu settings dalam bahasa Indonesia juga lebih sulit lagi untuk dipahami.	Pihak pengembang dapat memberikan preview atau tampilan sekilas perihal apa yang telah diganti pada setting agar dapat dipahami dengan mudah.
4	Membuka mode training	Jenis training yang harus dikerjakan cukup banyak	Pihak pengembang dapat mengubah sistem mode training yang di mana user harus menyelesaikan sepuluh jenis training menjadi ke bentuk satu jenis training yang mencakup keseluruhan aspek training.

No	Task	Masalah	Rekomendasi Perbaikan
5	Membuka game League of Legends: Wild Rift	Pop-up banner seperti event yang mengganggu ketika baru memasuki game.	Pihak pengembang dapat menambah fitur untuk mute pop-up banner
6	Memainkan mode game	Durasi bermain satu match di game ini terbilang lama.	Pihak pengembang dapat melakukan resize terhadap arena menjadi lebih kecil atau menambah movement speed karakter game. Serta durasi spawn minion dan monster dipercepat.
7	Memainkan mode game	Pencarian match pada game ini sangat lama.	Pihak pengembang dapat menerapkan server merger dengan negara lain di Asia Tenggara di mana user dapat memperoleh tim dari negara luar dan memperoleh match lebih cepat
8	Memainkan mode game	Pergerakan karakter terasa lambat saat dimainkan.	Pihak pengembang dapat melakukan resize terhadap arena menjadi lebih kecil atau menambah movement speed karakter game.
9	Adjust Game Settings	Terlalu banyak settings yang dapat diubah sehingga membingungkan user.	Pihak pengembang dapat memberikan preview atau tampilan sekilas perihal apa yang telah diganti pada setting agar dapat dipahami dengan mudah.

Hasil analisis user experience pada matriks A hingga matriks E dengan metode enhanced cognitive walkthrough menjelaskan bahwa game ini tidak begitu ramah untuk pengguna yang benar-benar baru terjun ke dalam game MOBA, karena berdasarkan perolehan data yang di mana respondennya merupakan user game Mobile Legends disebutkan bahwa para responden tersebut cukup kebingungan saat melakukan tugas-tugas yang telah diberikan oleh penulis. Pada tabel 10 penulis memberikan rekomendasi perbaikan sistem.

Pada tugas pertama yaitu membuka game League of Legends, penulis memberikan rekomendasi yaitu pihak pengembang game dapat menambahkan fitur untuk menghapus data yang berpengaruh secara minim terhadap game seperti aksesoris-aksesoris berupa skin, di mana jumlah skin karakternya terdapat 368 atau memberikan opsi untuk tidak mengunduh data skin. Berdasarkan pengalaman penulis, rekomendasi permasalahan ini terinspirasi dari game Mobile Legends di mana pada game tersebut penggunanya dapat memilih untuk mengunduh resource skin atau tidak, dan hal tersebut terbukti dapat meringankan proses bermain sehingga loading-nya tidak lama dan pada game Arena of Valor juga menerapkan metode serupa. Terdapat user yang berpendapat bahwa tampilan pada home screen-nya kurang menarik, sehingga rekomendasi dari penulis yaitu pihak pengembang dapat menambahkan fitur kustomisasi atau modifikasi agar user dapat mengganti home screen sesuai keinginannya. Hal ini terinspirasi dari game Legends of Runeterra di mana setiap kali user memasuki game gambar home screen-nya selalu berubah, serta game Valorant yang tiap bulannya mengubah gambar home screen-nya. Berkaitan dengan pop-up banner, rekomendasi dari penulis yaitu pihak pengembang dapat menerapkan sistem blokir atau mute pop-up banner, seperti adblock untuk iklan.

Pada tugas kedua yaitu memasuki mode training permasalahan yang terjadi adalah user merasa jenis training-nya terlalu banyak yaitu hingga sepuluh jenis. Hal ini dapat diatasi dengan cara pihak pengembang dapat mencontoh game-nya yang terdahulu yaitu game League of Legends PC, di mana berdasarkan pengalaman penulis mode training yang dilakukan hanya cukup satu kali saja dan mencakup keseluruhan informasi yang dibutuhkan pada game. Hal ini juga diterapkan pada game Valorant di mana mode training-nya hanya sekali dan juga mencakup pengetahuan yang dibutuhkan pada game sehingga tidak merepotkan penggunanya saat bermain. Permasalahan berikutnya terdapat pada tugas kedua yaitu adjust game settings, di mana terdapat user yang berpendapat bahwa bahasa Inggris yang digunakan pada settings agak susah dipahami bahkan dalam versi terjemahan bahasa Indonesia juga terbilang membingungkan, sehingga rekomendasi dari penulis yaitu terdapat menu preview agar user dapat melihat secara langsung apa settings yang hendak diganti. Rekomendasi masalah ini juga berlaku pada permasalahan user yang kebingungan saat mengetahui bahwa settings pada game ini sangat banyak, sehingga rekomendasi yang dijabarkan dapat memberi solusi terhadap user yang bingung akan kegunaan tiap-tiap settings yang tersedia.

Terakhir yaitu pada tugas empat terdapat serangkaian permasalahan yang terjadi salah satunya yaitu pencarian match yang lama di mana pencarian match-nya bisa lebih dari tiga menit. Rekomendasi yang

diberikan berupa server merger. Hal ini dikarenakan server yang dimiliki Mobile Legends mencakup area yang cukup luas, yaitu satu Asia Tenggara dan secara otomatis user yang dicakup sangat banyak sehingga dengan server merger, pencarian match-nya bisa cepat. Permasalahan lain yang dialami user pada pelaksanaan tugas keempat, yaitu user merasa bahwa durasi bermain selama satu match terasa lama sekali serta pergerakan karakternya terasa lambat. Permasalahan kedua tersebut dapat terjadi karena arena yang diterapkan lebih luas daripada game-game MOBA pada platform smartphone, sehingga pergerakan karakter terasa lambat dikarenakan jarak arenanya yang terasa jauh serta dari pengaruh pergerakan karakter yang lambat maka durasi bermain satu match terasa lama. Sehingga rekomendasi yang dapat diberikan penulis yaitu arenanya dapat diperkecil lagi ukurannya agar pergerakan karakter yang sebelumnya lambat dapat terasa cepat, atau opsi lainnya yaitu menambah movement speed yang dimiliki oleh tiap karakter yang ada sehingga untuk mencakupi arena sebesar itu dapat lebih cepat. Selain itu agar durasi bermain satu match tidak lama maka durasi spawn minion dan monster dapat dipercepat.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis terhadap 20 responden, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah game League of Legends: Wild Rift merupakan game yang tidak ramah dan tidak mudah dimainkan untuk pengguna baru yang ingin bermain game bergenre MOBA. Hal ini berdasarkan dari beberapa responden yang berpendapat bahwa tampilan awal dari game ini cukup membingungkan, serta muncul beberapa permasalahan yang dialami oleh para responden dalam melakukan tugas yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tribeindonesia, "Football Tribe," 3 May 2017. [Online]. Available: <https://football-tribe.com/indonesia/2017/05/03/apa-itu-tim-esports/>. [Accessed 8 February 2023].
- [2] S. Liao, "The Washington Post," 4 July 2021. [Online]. Available: <https://www.washingtonpost.com/video-games/2021/07/09/riot-games-mobile-blueprint/>. [Accessed 8 February 2023].
- [3] R. Games, "League of Legends Wild Rift," 20 October 2020. [Online]. Available: <https://wildrift.leagueoflegends.com/en-us/game-overview/>. [Accessed 8 February 2023].
- [4] A. Prasetyo, "IDN Times," 20 October 2016. [Online]. Available: <https://duniaku.idntimes.com/game/konsol-pc/audi-prasetyo/20161020apa-itu-league-of-legends>. [Accessed 8 February 2023].
- [5] "Active Player," [Online]. Available: <https://activeplayer.io/league-of-legends-wild-rift/>. [Accessed 8 February 2023].
- [6] "Active Player," [Online]. Available: <https://activeplayer.io/mlbb/>. [Accessed 8 February 2023].
- [7] L.-O. Bligård and A.-L. Osvalder, "Enhanced Cognitive Walkthrough: Development of the Cognitive Walkthrough Method to Better Predict, Identify, and Present Usability Problems," *Advances in Human-Computer Interaction*, vol. 2013, pp. 1-17, 2013.
- [8] A. Naweed, G. Balakrishnan and J. D. b, "Going solo: Hierarchical task analysis of the second driver in "two-up" (multi-person) freight rail operations," *Applied Ergonomics*, vol. 70, pp. 202-231, 2018.
- [9] M. Ulwan, "Usability Evaluation Pada Web Perpustakaan Universitas Jember Menggunakan Cognitive Walkthrough," 2019.
- [10] B. Effendi and I. Khasanah, "Evaluasi User Experience Sistem Monitoring Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Palcomtech menggunakan Metode Enhanced Cognitive Walkthrough," *Jurnal Teknologi dan Informatika Teknomatika*, vol. 10, no. 1, 2020.
- [11] "League of Legends : Wild Rift," 2020. [Online]. Available: https://leagueoflegends.fandom.com/wiki/League_of_Legends:_Wild_Rift. [Accessed 30 March 2023].