

ABSTRAK

Setiap produk memiliki aspek *user experience*, yaitu aspek yang membuat sebuah produk nyaman dipakai, agar terjadi interaksi yang optimal antara pengguna dan produk. Untuk mengetahui secara konkrit *user experience* tersebut, diperlukan sebuah perhitungan dengan cara melakukan evaluasi. Metode *Cognitive Walkthrough* merupakan metode evaluasi *user experience* dimana responden diminta untuk mengerjakan tugas berbasis skenario yang telah dipersiapkan oleh peneliti. Metode ini akan mengevaluasi langkah per langkah dalam sebuah produk, untuk menemukan permasalahan yang membuat pengguna tidak nyaman. Metode ini sangat murah, cepat, dan efisien sehingga sangat cocok untuk diterapkan kepada para pengguna baru. *Game Arknights* sebagai salah satu “*Best Innovative Game*” dalam penghargaan *Google Play Best Of 2020 awards*, cocok sebagai objek evaluasi menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa secara keseluruhan *game Arknights* mudah untuk dimainkan, khususnya bagi pengguna baru dikarenakan tidak ada masalah serius yang terjadi pada fungsi utama dalam *game*, dengan rata-rata tingkat permasalahan yang muncul adalah ringan (*Problem seriousness* tingkat 4) dan tidak mempengaruhi fungsi utama dalam *game*, baik itu dari segi *gameplay*, fitur dan tampilan. Permasalahan ringan yang terjadi rata-rata bertipe U dan T. U (*User*) berasal dari pengalaman dan pengetahuan responden itu sendiri, T (*Text & icon*) berasal dari tampilan teks dan ikon dari *game*. Task 3 (*Upgrade operator*, task 5 (*change assistant*) dan task 10 (*Fitur Base*) menjadi tugas dengan permasalahan yang banyak muncul. Akan tetapi, permasalahan yang muncul adalah permasalahan yang ringan dan tidak mempengaruhi fungsi utama dalam *game*.