

ABSTRAK

Jenius adalah *digital banking* yang dimiliki oleh BTPN dan telah terawasi oleh OJK. Jenius merupakan perwujudan nyata gerakan pemerintah dalam mewujudkan *Indonesia Cashless Society*. Berdasarkan data per Juli 2021, 3,3 juta pengguna telah menggunakan Jenius sebagai *digital banking*. Walaupun telah memiliki 3,3 juta pengguna, masih terdapat permasalahan yang terjadi pada pengguna aplikasi Jenius. Salah satu masalah yang timbul, yaitu banyaknya langkah yang perlu dilalui pengguna untuk mengakses suatu *service*. Oleh karena itu, dilakukan penelitian untuk melakukan evaluasi *usability* pada aplikasi Jenius. Penelitian ini menggunakan metode *usability testing* dengan *user testing* pada aplikasi Jenius versi 3.2.3 dan kuesioner SUS. Aspek yang menjadi dasar acuan dalam evaluasi *usability* pada aplikasi Jenius, yaitu *effectiveness* (efektivitas), *efficiency* (efisiensi), dan *satisfaction* (kepuasan). Hasil evaluasi menjadi dasar untuk perbaikan dengan menggunakan metode *User Centered Design* dan merujuk pada teori “*Eight Golden Rules*”. Perbaikan tersebut meningkatkan kebergunaan pada aplikasi Jenius di ketiga aspek yang diuji. Pada kelompok *old-user*, aspek *effectiveness* meningkat 18,22%, aspek *efficiency* meningkat 57,15%, dan aspek *satisfaction* meningkat 18,125%. Sedangkan pada kelompok *new-user*, aspek *effectiveness* meningkat 38,7%, aspek *efficiency* meningkat 68,55%, dan aspek *satisfaction* meningkat 35%.

Kata kunci : Evaluasi *Usability*, *System Usability Scale*, *Eight Golden Rules*, Jenius, *User Centered Design*