



Pengalaman Pengguna dan Praktik Pengelolaan Keuangan Digital Pada Aplikasi Seabank: Studi Kualitatif Terhadap Ulasan di Google Play Store

Sari Dewi Suryaningsih^{*1}, Arisky Andrinaldo², Dwi Hartati³, Umi Kalsum⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Akuntansi, Universitas Bina Insan Lubuklinggau, Indonesia

Email : ¹2301020043@mhs.univbinainsan.ac.id, ²arisky.andrinaldo@univbinainsan.ac.id,

³2301020054@mhs.univbinainsan.ac.id, ⁴2301020037@mhs.univbinainsan.ac.id

Article Info

Article history:

Received Desember 05, 2025

Revised Desember 15, 2025

Accepted Desember 20, 2025

Keywords:

Digital Banking; Seabank; User Experience; Google Play Store Reviews; Digital Financial Management; Thematic Analysis.

ABSTRACT

The rapid growth of digital banking in Indonesia has reshaped how individuals engage with financial services and manage their personal finances through mobile applications. In this context, understanding user experience is essential, as it extends beyond satisfaction to influence how users monitor, control, and make everyday financial decisions. This study aims to explore how user experience is interpreted and enacted in digital financial management through the SeaBank application. Adopting a descriptive–interpretive qualitative approach, the study analyzes user reviews of SeaBank published on the Google Play Store. Reviews were purposively selected based on their relevance to usage experience, transactions, security, and support services, and were examined using thematic analysis to capture recurring and meaningful patterns. The findings reveal several salient themes, including perceived ease of use as a facilitator of financial control, system reliability and transaction stability as determinants of continued use, information transparency in supporting financial decision-making, responsiveness of customer support in restoring trust, and a sense of security and trust as the foundation of digital financial practices. These themes illustrate the dynamic interrelation between user experience and digital financial management practices. The study contributes empirically to the literature on user experience in digital banking by demonstrating the value of app store reviews as qualitative data reflecting users' lived experiences, while offering insights for improving UX design and service quality to better support users' financial management activities.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received Desember 05, 2025

Revised Desember 15, 2025

Accepted Desember 20, 2025

Kata Kunci:

Seabank; Bank Digital; Pengalaman Pengguna; Ulasan

ABSTRAK

Perkembangan bank digital di Indonesia telah mengubah cara individu berinteraksi dengan layanan keuangan dan mempraktikkan pengelolaan keuangan sehari-hari melalui aplikasi mobile. Dalam konteks ini, pemahaman terhadap pengalaman pengguna menjadi krusial karena pengalaman tersebut tidak hanya memengaruhi kepuasan, tetapi juga membentuk cara pengguna memantau, mengontrol, dan mengambil keputusan finansial. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi bagaimana pengalaman pengguna dimaknai dan dipraktikkan dalam pengelolaan keuangan digital melalui aplikasi SeaBank. Penelitian menggunakan pendekatan



Google Play Store; Pengelolaan Keuangan Digital; Analisis Tematik.

kualitatif deskriptif–interpretatif dengan sumber data berupa ulasan pengguna aplikasi SeaBank di Google Play Store. Ulasan dipilih secara purposif berdasarkan relevansi konten dengan pengalaman penggunaan, transaksi, keamanan, dan layanan, kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola makna yang berulang. Hasil analisis menunjukkan beberapa tema utama, meliputi pengalaman kemudahan penggunaan yang memfasilitasi rasa kontrol finansial, reliabilitas dan stabilitas sistem sebagai penentu keberlanjutan penggunaan, transparansi informasi dan mutasi transaksi dalam pengambilan keputusan finansial, responsivitas layanan bantuan dalam pemulihan kepercayaan, serta rasa aman dan kepercayaan sebagai landasan praktik pengelolaan keuangan digital. Temuan ini menegaskan bahwa pengalaman pengguna dan praktik pengelolaan keuangan digital saling berkelindan secara dinamis. Secara konseptual, penelitian ini memperkaya kajian pengalaman pengguna dalam bank digital dengan menghadirkan perspektif empiris berbasis ulasan pengguna sebagai narasi pengalaman nyata, sekaligus memberikan implikasi bagi pengembangan UX dan kualitas layanan perbankan digital yang lebih berorientasi pada praktik pengguna.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Sari Dewi Suryaningsih
Universitas Bina Insan Lubuklinggau, Indonesia
Email: 2301020043@mhs.univbinainsan.ac.id

PENDAHULUAN

Dalam satu dekade terakhir, industri layanan keuangan global mengalami transformasi struktural melalui kemunculan teknologi finansial (fintech) dan bank digital yang menggantikan peran institusi keuangan konvensional secara bertahap. Di Indonesia, perkembangan ini ditandai dengan meningkatnya adopsi aplikasi keuangan digital yang menawarkan layanan perbankan tanpa kantor fisik. Bank digital seperti SeaBank, Jago, dan Blu bersaing menawarkan kemudahan akses, efisiensi transaksi, dan fitur pengelolaan keuangan personal berbasis aplikasi. Fenomena ini tidak sekadar mencerminkan pergeseran infrastruktur keuangan, tetapi juga menandai perubahan perilaku finansial masyarakat yang kini mengandalkan aplikasi mobile untuk memantau, mengontrol, dan mengambil keputusan finansial secara real-time (Chhillar & Arora, 2022; Elliya et al., 2025).

Transformasi peran aplikasi bank digital dari alat transaksi menuju alat manajemen keuangan digital menuntut kualitas pengalaman pengguna (user experience/UX) yang optimal. UX menjadi determinan penting dalam memastikan keberhasilan adopsi layanan digital, yang meliputi aspek fungsionalitas, antarmuka, kemudahan navigasi, kejelasan informasi, dan persepsi terhadap keamanan sistem (Abbas et al., 2024; Soyupak & Ipek, 2025). Dalam konteks ini, tidak hanya fitur aplikasi yang penting, tetapi bagaimana pengguna mengalami interaksi dengan sistem tersebut. Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas UX sangat berpengaruh terhadap loyalitas pengguna dan persepsi mereka terhadap kredibilitas serta keandalan layanan keuangan digital (Annas et al., 2025; Handani, 2024).



Lebih dari sekadar memengaruhi kepuasan, pengalaman pengguna pada aplikasi bank digital juga turut membentuk praktik pengelolaan keuangan digital secara konkret. Pengguna yang merasa nyaman, aman, dan terbantu dalam menggunakan fitur-fitur aplikasi cenderung lebih aktif dalam mengelola keuangannya mulai dari memantau arus kas, menetapkan anggaran, hingga membuat keputusan investasi kecil berbasis informasi aplikasi (Bitrián et al., 2021). Dalam hal ini, persepsi terhadap risiko (*perceived risk*) dan rasa percaya (*trust*) menjadi dua konstruk psikologis utama yang membentuk cara pengguna merespons sistem digital perbankan (Almaiah et al., 2023; Van et al., 2020). Kualitas layanan digital (*e-service quality*) yang tinggi, ditandai oleh keandalan sistem, keamanan transaksi, dan kemudahan akses, berkontribusi langsung pada pembentukan kepercayaan yang menjadi prasyarat perilaku finansial berbasis aplikasi (Kumar et al., 2023; Palamidovska-Sterjadovska & Rasul, 2025).

Dalam konteks Indonesia, SeaBank hadir sebagai salah satu bank digital yang cepat menarik perhatian publik karena integrasinya dengan ekosistem e-commerce Shopee. Aplikasi SeaBank menyediakan fitur-fitur seperti pencatatan otomatis transaksi, analisis pengeluaran, layanan bantuan digital, dan akses cepat ke rekening. Namun, sebagaimana aplikasi digital lainnya, pengalaman pengguna terhadap SeaBank tidak selalu homogen terdapat keluhan mengenai keterlambatan sistem, login bermasalah, atau layanan bantuan yang tidak responsif, bersamaan dengan pujian terhadap efisiensi dan integrasi ShopeePay. Interaksi ini menjadi arena penting bagi pembentukan pengalaman pengguna dan praktik pengelolaan keuangan digital yang terjadi secara sehari-hari.

Salah satu sumber narasi otentik dari pengalaman pengguna tersebut terekam dalam ulasan pengguna di Google Play Store. Ulasan ini merepresentasikan bentuk konten buatan pengguna (*user-generated content/UGC*) yang mencerminkan persepsi, emosi, dan penilaian atas layanan yang mereka alami (Çallı, 2023; Gupta & Srivastava, 2025). Dalam platform seperti Google Play Store, pengguna cenderung memberikan evaluasi jujur terkait kualitas layanan, kemudahan penggunaan, rasa aman, dan keandalan aplikasi. UGC ini kaya akan data kualitatif yang dapat mengungkap lebih dari sekadar angka kepuasan atau intensi penggunaan, melainkan juga makna subjektif di balik keputusan finansial berbasis aplikasi (Dash et al., 2023; Tu & Hsu, 2025).

Namun, hingga kini, kajian ilmiah terhadap bank digital dan layanan mobile banking masih didominasi pendekatan kuantitatif yang berfokus pada model adopsi teknologi, intensi perilaku, atau pengukuran kepuasan (Almaiah et al., 2023; Van et al., 2020). Sementara itu, pendekatan kualitatif yang mengeksplorasi pengalaman pengguna secara mendalam, khususnya dalam kaitannya dengan praktik pengelolaan keuangan digital berbasis aplikasi bank digital, masih relatif langka. Terlebih lagi, pemanfaatan ulasan pengguna di Google Play Store sebagai data kualitatif dalam riset UX dan fintech masih belum banyak dioptimalkan, baik dalam literatur nasional maupun internasional. Ini menciptakan kesenjangan penting, baik secara konseptual maupun metodologis.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana pengalaman pengguna membentuk praktik pengelolaan keuangan digital melalui interaksi mereka dengan aplikasi SeaBank. Penelitian ini akan menggali makna subjektif yang diekspresikan pengguna dalam ulasan mereka di Google Play Store untuk memahami hubungan antara persepsi terhadap aplikasi dengan cara mereka memantau, mengendalikan, dan mengambil keputusan finansial. Adapun fokus utama penelitian ini dirumuskan dalam dua pertanyaan eksploratif: (1) Bagaimana pengguna menggambarkan pengalaman mereka menggunakan aplikasi SeaBank dalam ulasan di Google Play Store? (2) Bagaimana



pengalaman tersebut memengaruhi cara mereka mempraktikkan pengelolaan keuangan digital?

Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi pada pengayaan literatur mengenai pengalaman pengguna dalam konteks bank digital, dengan menambahkan perspektif kualitatif yang jarang digunakan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan konkret bagi pengembang aplikasi bank digital, khususnya SeaBank, dalam merancang layanan dan fitur yang lebih selaras dengan kebutuhan pengguna, serta dalam meningkatkan kualitas interaksi berbasis kepercayaan dan keamanan. Dengan demikian, studi ini tidak hanya menjembatani kesenjangan literatur, tetapi juga menawarkan implikasi strategis dalam pengembangan sistem perbankan digital yang inklusif dan berorientasi pengguna.

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini berfungsi bukan sebagai kerangka pengujian hipotesis, melainkan sebagai lensa interpretatif untuk membaca narasi ulasan pengguna aplikasi SeaBank di Google Play Store. Literatur yang dikaji tidak dimaksudkan untuk memverifikasi teori secara kuantitatif, tetapi sebagai dasar konseptual yang membentuk *sensitizing concepts* konsep-konsep pemantik yang fleksibel namun tajam untuk menangkap makna-makna pengalaman pengguna dalam konteks pengelolaan keuangan digital. Dalam penelitian ini, kajian teoritik memainkan peran penting dalam memahami bagaimana interaksi pengguna dengan aplikasi bank digital membentuk cara mereka mengelola keuangan, dan bagaimana narasi-narasi spontan dalam ulasan pengguna dapat dimaknai secara tematik.

Pengalaman Pengguna dan Usability dalam Aplikasi Mobile Keuangan

Konsep *user experience* (UX) dalam aplikasi mobile merujuk pada keseluruhan persepsi dan reaksi pengguna terhadap interaksi dengan sistem digital, termasuk antarmuka, alur navigasi, efisiensi tugas, serta emosi yang muncul selama penggunaan (Abbas et al., 2024). Dalam aplikasi keuangan digital, UX tidak hanya menyangkut kemudahan penggunaan, tetapi juga mencakup beban kognitif pengguna dalam memahami fitur-fitur aplikasi, konsistensi desain, serta efektivitas dalam menyelesaikan tugas-tugas spesifik seperti pengecekan saldo atau transfer dana (Soyupak & Ipek, 2025). UX pada aplikasi bank digital menjadi sangat krusial karena konteks aktivitas yang bersifat sensitif dan berisiko tinggi: pengguna mempertaruhkan akses terhadap informasi pribadi dan kontrol terhadap dana finansial mereka.

Beberapa studi menegaskan bahwa aspek usability seperti kejelasan informasi, waktu respon sistem, dan keberhasilan penyelesaian tugas (task completion) merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pengalaman pengguna aplikasi mobile banking (Annas et al., 2025; Handani, 2024). Ketika pengguna menghadapi gangguan login, notifikasi tidak muncul, atau tombol navigasi membingungkan, maka pengalaman mereka terganggu secara signifikan dan ini berimplikasi langsung pada keputusan mereka dalam menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Karena itu, pengalaman pengguna dalam konteks perbankan digital tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga emosional dan kepercayaan-spesifik.

Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Keamanan dalam Bank Digital

Kepercayaan (*trust*) adalah fondasi utama dalam adopsi dan retensi pengguna layanan keuangan digital. Trust terbentuk melalui persepsi pengguna atas keamanan sistem, reliabilitas layanan, transparansi informasi, serta pengalaman dalam penanganan masalah teknis (Kumar et al., 2023; Van et al., 2020). Ketika pengguna mengalami transaksi tertunda,



kegagalan top-up, atau kesulitan akses akibat OTP yang tidak terkirim, persepsi terhadap risiko (*perceived risk*) meningkat dan trust pun terganggu (Almaiah et al., 2023).

Perceived risk dalam konteks mobile banking mencakup berbagai bentuk: risiko privasi (kebocoran data), risiko fungsional (sistem error), hingga risiko finansial (dana hilang atau tertunda). Ulasan pengguna Google Play Store sering memuat keluhan semacam ini, seperti akun terkunci, transaksi tidak masuk, atau saldo hilang sementara. Oleh karena itu, kerangka trust-risk menjadi lensa interpretatif yang relevan untuk membaca bagaimana pengalaman negatif atau keraguan terhadap sistem memengaruhi keputusan pengguna dalam melanjutkan pengelolaan keuangan melalui aplikasi.

Kualitas Layanan Digital (E-Service Quality) pada Layanan Keuangan

Kualitas layanan digital (*e-service quality*) dalam konteks perbankan berbasis aplikasi mencakup sejumlah dimensi penting: keandalan sistem (*reliability*), kecepatan respon (*responsiveness*), jaminan keamanan (*assurance*), kejelasan informasi (*information quality*), serta ketersediaan layanan bantuan (*support service*) (Melinda et al., 2023; Palamidovska-Sterjadovska & Rasul, 2025). Dalam layanan keuangan, kualitas layanan tidak hanya diukur dari fitur yang tersedia, tetapi juga dari stabilitas sistem, kecepatan merespons keluhan, dan efektivitas komunikasi saat terjadi gangguan layanan.

Ketika aplikasi mengalami error berkali-kali atau tidak memberikan feedback saat terjadi transaksi gagal, pengguna akan menilai bahwa kualitas layanan buruk, sekalipun fitur aplikasi tergolong lengkap. Ulasan pengguna kerap mencerminkan aspek-aspek ini secara langsung, seperti komentar mengenai “aplikasi sering crash”, “sulit terhubung ke CS”, atau “informasi saldo tidak update”. Dengan demikian, konsep *e-service quality* sangat relevan sebagai kerangka interpretasi dalam membaca narasi pengalaman pengguna terhadap layanan SeaBank.

Praktik Pengelolaan Keuangan Digital dalam Bank Digital

Dalam studi ini, praktik pengelolaan keuangan digital diartikan sebagai aktivitas pengguna yang mencakup pemantauan transaksi, kontrol arus kas harian, manajemen transfer atau top-up, penggunaan notifikasi mutasi, penyimpanan dana, serta adaptasi terhadap gangguan layanan (Bitrián et al., 2021; Saffanah & Fitri, 2025). Praktik ini tidak berlangsung secara terpisah dari pengalaman pengguna. Ketika UX terganggu atau trust menurun, pengguna cenderung menunda transaksi, enggan menyimpan dana, atau bahkan beralih ke aplikasi lain.

Penelitian sebelumnya menyoroti bahwa keberhasilan aplikasi PFM (*personal finance management*) bergantung pada fitur yang intuitif dan pengalaman yang minim gangguan (Chhillar & Arora, 2022). Dengan demikian, dalam membaca ulasan pengguna, penting untuk memetakan relasi antara fitur aplikasi misalnya laporan pengeluaran, mutasi otomatis, atau reminder tagihan dengan cara pengguna mengelola dan merespons situasi keuangan mereka sehari-hari melalui aplikasi SeaBank.

Ulasan Pengguna Google Play Store sebagai Sumber Data Kualitatif

Ulasan pengguna di Google Play Store adalah bentuk *user-generated content* (UGC) yang muncul secara spontan, tidak terstruktur, dan sering emosional, namun mengandung narasi autentik mengenai pengalaman aktual pengguna (Çallı, 2023; Gupta & Srivastava, 2025). Meski rentan terhadap bias ekstrem (hanya pengguna yang sangat puas atau sangat kecewa yang menulis), ulasan ini menyediakan data kualitatif yang kaya tentang pain points, harapan, serta persepsi layanan.



Dalam konteks penelitian sistem informasi dan UX, penggunaan ulasan Play Store sebagai data telah banyak digunakan untuk memetakan kualitas layanan, sentimen pengguna, dan bahkan fitur yang paling bermakna bagi pelanggan (Dash et al., 2023; Tu & Hsu, 2025). Keterbatasannya adalah tidak adanya informasi demografis yang terverifikasi dan kurangnya kontrol terhadap konteks penggunaan. Namun demikian, kekuatannya justru terletak pada narasi yang reflektif dan kontekstual yang dapat ditafsirkan secara tematik.

Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian (Abbas et al., 2024) membahas desain UX lintas platform untuk aplikasi bank digital, menekankan pentingnya konsistensi pengalaman antar perangkat. Meskipun komprehensif, studi ini berbasis pengembangan model dan belum mengeksplorasi makna pengalaman pengguna dari perspektif kualitatif. Di sisi lain, (Almaiah et al., 2023) menggunakan pendekatan SEM untuk menganalisis pengaruh trust dan perceived risk terhadap adopsi mobile banking. Studi ini memperkuat dimensi psikologis pengguna, namun tidak menyentuh bagaimana risiko dirasakan dalam penggunaan sehari-hari.

(Melinda et al., 2023) menyoroti hubungan antara e-service quality dan loyalitas pengguna dalam konteks mobile banking Indonesia, dengan pendekatan survei kuantitatif. Studi ini belum menggali bagaimana pengalaman-pengalaman itu dimaknai secara subjektif. Penelitian (Bitrián et al., 2021) menawarkan pendekatan yang lebih dekat dengan konteks penelitian ini, dengan mengkaji fitur gamifikasi dalam aplikasi PFM, meski tetap berbasis eksperimen dan belum menggunakan data UGC. Sementara itu, (Çallı, 2023; Gupta & Srivastava, 2025) adalah dua contoh penelitian terkini yang menggunakan ulasan Google Play untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap layanan fintech dan bank digital melalui pendekatan tematik. Studi mereka memperlihatkan potensi besar ulasan sebagai sumber data kualitatif, meski belum secara khusus membahas relasi antara UX dan praktik pengelolaan keuangan seperti yang diangkat dalam penelitian ini.

Kerangka Konseptual (Sensitizing Concepts)

Berdasarkan tinjauan di atas, penelitian ini memosisikan lima domain konsep sebagai *sensitizing concepts* yang akan memandu analisis tematik terhadap ulasan pengguna: (1) kemudahan penggunaan dan navigasi aplikasi yang memfasilitasi atau menghambat kontrol finansial; (2) reliabilitas sistem dan stabilitas transaksi sebagai penentu pengalaman harian; (3) kualitas informasi dan transparansi yang memengaruhi kepercayaan pengguna; (4) kualitas respons dan penyelesaian masalah dalam membentuk persepsi layanan; dan (5) keamanan sistem sebagai landasan trust dalam menyimpan dan mengelola dana. Aspek-aspek ini tidak akan diuji secara variabel, melainkan dibaca secara interpretatif sebagai dimensi pengalaman yang saling berkelindan dalam membentuk praktik pengelolaan keuangan digital pengguna SeaBank.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif–interpretatif untuk mengeksplorasi pengalaman pengguna dan praktik pengelolaan keuangan digital dalam interaksi mereka dengan aplikasi SeaBank. Data penelitian bersumber dari ulasan pengguna di platform Google Play Store, yang dipilih secara purposif berdasarkan relevansi konten, mencakup topik-topik seperti pengalaman penggunaan, transaksi, keamanan, fitur, layanan bantuan, serta kendala teknis yang dialami pengguna. Jumlah ulasan yang dianalisis tidak ditentukan secara kuantitatif sejak awal, melainkan berdasarkan prinsip saturasi tema, yakni ketika tidak ditemukan lagi makna baru yang signifikan dari data (Creswell, 2014). Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan analisis tematik sebagaimana



dikembangkan oleh (Braun & Clarke, 2006), melalui proses pembacaan berulang, pengodean makna secara terbuka, pengelompokan kode ke dalam kategori tematik, dan pemurnian tema untuk memperoleh gambaran utuh mengenai makna pengalaman yang muncul. Hasil akhir berupa tema-tema utama yang merepresentasikan relasi antara pengalaman pengguna dan praktik pengelolaan keuangan digital dalam konteks layanan perbankan digital SeaBank.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian melalui analisis tematik terhadap ulasan pengguna aplikasi SeaBank di Google Play Store. Temuan tidak diperlakukan sebagai data kuantitatif atau representasi statistik, melainkan sebagai pola pengalaman yang berulang dan bermakna, diekspresikan secara naratif oleh pengguna dalam konteks penggunaan sehari-hari. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif–interpretatif, ulasan dibaca sebagai *lived experience* yang merefleksikan bagaimana pengguna memaknai interaksi mereka dengan aplikasi serta bagaimana pengalaman tersebut membentuk praktik pengelolaan keuangan digital. Setiap tema dipaparkan sebagai hasil analisis, didukung kutipan ulasan anonim yang selektif, kemudian diinterpretasikan dan dibahas dengan mengaitkannya pada literatur tentang pengalaman pengguna, trust–risk, kualitas layanan digital, dan praktik pengelolaan keuangan digital.

Kemudahan Penggunaan dan Rasa Kontrol atas Keuangan

Tema pertama berkaitan dengan pengalaman kemudahan penggunaan aplikasi yang dimaknai pengguna sebagai rasa kontrol terhadap aktivitas finansial mereka. Banyak ulasan menekankan bahwa alur transaksi yang sederhana, tampilan antarmuka yang ringkas, serta akses cepat ke informasi saldo dan mutasi membantu pengguna memantau kondisi keuangan secara lebih teratur. Kemudahan ini tidak hanya dipersepsikan sebagai kenyamanan teknis, tetapi sebagai fasilitator praktik pengelolaan keuangan digital yang lebih sadar dan terencana.

Beberapa pengguna menggambarkan bahwa kemudahan mengecek saldo dan riwayat transaksi membuat mereka lebih sering memantau pengeluaran harian. Seorang pengguna menyatakan, “Tampilan aplikasinya simpel, jadi gampang cek saldo dan mutasi kapan saja” (Pengguna A). Ulasan lain menambahkan, “Pakai SeaBank jadi lebih kepantau uang masuk dan keluar” (Pengguna B). Narasi semacam ini menunjukkan bahwa UX yang baik berkontribusi pada terbentuknya kebiasaan monitoring keuangan, yang merupakan elemen penting dalam praktik pengelolaan keuangan digital.

Temuan ini sejalan dengan literatur yang menekankan peran usability dalam mendukung efisiensi kognitif dan pengambilan keputusan finansial berbasis aplikasi (Annas et al., 2025; Soyupak & Ipek, 2025). Dalam konteks bank digital, kemudahan navigasi dan kejelasan alur transaksi memperkecil hambatan pengguna untuk berinteraksi secara rutin dengan sistem, sehingga memperkuat rasa kontrol terhadap keuangan personal. Studi ini memperluas temuan sebelumnya dengan menunjukkan bahwa UX tidak hanya memengaruhi kepuasan, tetapi juga memediasi bagaimana pengguna mempraktikkan pengelolaan keuangan digital dalam keseharian.

Reliabilitas Sistem dan Stabilitas Transaksi sebagai Penentu Kepercayaan Praktis

Tema kedua menyoroti reliabilitas sistem dan stabilitas transaksi sebagai pengalaman krusial yang memengaruhi keberlanjutan praktik pengelolaan keuangan digital. Ulasan pengguna menunjukkan bahwa gangguan teknis seperti aplikasi sulit diakses, login gagal, atau transaksi tertunda secara langsung mengganggu aktivitas finansial dan memicu



ketidakpastian. Pengalaman ini sering kali diartikulasikan dalam konteks kebutuhan praktis, misalnya saat melakukan pembayaran mendesak atau memindahkan dana.

Beberapa ulasan menggambarkan situasi tersebut secara eksplisit, seperti “Sering error pas mau transfer, jadi takut pakai buat transaksi penting” (Pengguna C) atau “Aplikasi kadang nggak bisa dibuka, saldo jadi nggak bisa dicek” (Pengguna D). Gangguan semacam ini tidak hanya dipersepsikan sebagai masalah teknis, tetapi berdampak pada keputusan pengguna untuk menunda transaksi atau memindahkan dana ke platform lain.

Secara teoretis, temuan ini mendukung literatur tentang pentingnya reliabilitas sistem dalam membentuk kepercayaan dan persepsi risiko pada layanan mobile banking (Kumar et al., 2023; Van et al., 2020). Namun, studi ini menambahkan dimensi praksis dengan menunjukkan bagaimana ketidakstabilan sistem mengubah perilaku pengelolaan keuangan digital secara langsung, misalnya melalui strategi adaptasi pengguna untuk menghindari risiko operasional. Dengan demikian, reliabilitas sistem berfungsi sebagai prasyarat bagi keberlanjutan praktik finansial berbasis aplikasi.

Transparansi Informasi dan Kejelasan Mutasi dalam Pengambilan Keputusan Finansial

Tema ketiga berkaitan dengan transparansi informasi, khususnya kejelasan mutasi, notifikasi transaksi, dan persepsi terhadap biaya. Pengguna menilai kualitas pengalaman mereka berdasarkan sejauh mana aplikasi mampu menyajikan informasi finansial secara akurat dan real-time. Ketika informasi dianggap jelas dan konsisten, pengguna merasa lebih percaya diri dalam mengambil keputusan finansial, seperti menyimpan dana atau melakukan transfer lanjutan.

Sebagian ulasan menyatakan kepuasan terhadap kejelasan informasi, misalnya “Notifikasi masuk cepat, jadi langsung tahu kalau ada transaksi” (Pengguna E). Namun, terdapat pula keluhan ketika informasi tidak diperbarui secara tepat waktu, seperti “Saldo kadang belum update, jadi bingung uangnya sudah masuk atau belum” (Pengguna F). Ketidakjelasan ini menciptakan ambiguitas yang mengganggu proses monitoring keuangan.

Literatur mengenai e-service quality menegaskan bahwa kualitas informasi merupakan dimensi penting dalam layanan keuangan digital karena berkaitan langsung dengan persepsi transparansi dan keandalan (Melinda et al., 2023; Palamidovska-Sterjadovska & Rasul, 2025). Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa transparansi informasi tidak hanya berdampak pada kepuasan, tetapi juga memengaruhi cara pengguna mengelola arus kas dan menilai risiko dalam aktivitas finansial sehari-hari.

Responsivitas Layanan Bantuan dan Pemulihan Kepercayaan

Tema keempat menyoroti pengalaman pengguna terkait responsivitas layanan bantuan (customer service/CS) dalam menangani masalah teknis maupun transaksi. Ulasan menunjukkan bahwa ketika pengguna mengalami kendala, kualitas interaksi dengan layanan bantuan menjadi faktor kunci dalam menentukan apakah kepercayaan dapat dipulihkan atau justru semakin menurun. Respons yang cepat dan solutif sering kali dimaknai sebagai bukti tanggung jawab institusi.

Beberapa pengguna mengungkapkan pengalaman positif, seperti “CS-nya membantu, masalah saldo tertunda akhirnya beres” (Pengguna G). Sebaliknya, ulasan negatif muncul ketika respons dianggap lambat atau tidak jelas, misalnya “Sudah lapor, tapi lama ditangani, jadi ragu pakai lagi” (Pengguna H). Pengalaman ini menunjukkan bahwa layanan bantuan



berperan sebagai mekanisme mediasi antara gangguan teknis dan persepsi kepercayaan pengguna.

Temuan ini konsisten dengan riset yang menempatkan responsiveness sebagai dimensi penting e-service quality dalam konteks mobile banking (Kumar et al., 2023; Palamidovska-Sterjadovska & Rasul, 2025). Studi ini menambahkan pemahaman bahwa responsivitas CS tidak hanya memengaruhi kepuasan pascakejadian, tetapi juga membentuk keputusan pengguna untuk melanjutkan atau membatasi praktik pengelolaan keuangan digital melalui aplikasi.

Rasa Aman dan Kepercayaan dalam Menyimpan dan Mengelola Dana

Tema terakhir berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan yang dirasakan pengguna dalam aktivitas finansial, khususnya terkait keamanan akun, verifikasi, dan perlindungan data. Ulasan menunjukkan bahwa keamanan dipersepsikan bukan hanya sebagai fitur teknis, tetapi sebagai kondisi psikologis yang memungkinkan pengguna merasa tenang dalam menyimpan dana dan melakukan transaksi.

Beberapa pengguna mengekspresikan rasa aman tersebut, seperti “Sejauh ini aman, verifikasi jelas, jadi nyaman simpan uang” (Pengguna I). Namun, terdapat pula kekhawatiran yang muncul akibat pengalaman negatif, misalnya akun terkunci atau OTP tidak terkirim, yang kemudian memicu kecemasan dan kehati-hatian berlebih (Pengguna J). Perbedaan pengalaman ini menunjukkan bagaimana trust dan perceived risk saling berkelindan dalam praktik pengelolaan keuangan digital.

Literatur sebelumnya menegaskan bahwa trust merupakan mediator penting antara pengalaman sistem dan adopsi berkelanjutan layanan mobile banking (Almaiah et al., 2023; Van et al., 2020). Temuan penelitian ini memperluas pemahaman tersebut dengan menekankan bahwa rasa aman memengaruhi keputusan mikro pengguna, seperti seberapa besar dana yang disimpan atau seberapa sering aplikasi digunakan sebagai alat utama pengelolaan keuangan.

Sintesis Tematik dan Kontribusi Empiris

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan pola relasional antartema yang saling terkait. UX yang baik dan transparansi informasi memperkuat rasa kontrol finansial, sementara gangguan teknis dan ketidakstabilan sistem memicu peningkatan persepsi risiko yang berdampak pada praktik pengelolaan keuangan digital. Responsivitas layanan bantuan berfungsi sebagai mekanisme pemulihan kepercayaan, sedangkan rasa aman menjadi landasan psikologis bagi keberlanjutan penggunaan aplikasi sebagai alat manajemen keuangan.

Kontribusi empiris utama studi ini terletak pada pengungkapan mekanisme bagaimana pengalaman pengguna sebagaimana diekspresikan dalam ulasan Google Play Store secara nyata membentuk perilaku dan praktik pengelolaan keuangan digital. Dengan memanfaatkan UGC sebagai data kualitatif, penelitian ini memperkaya kajian UX dan bank digital melalui perspektif pengalaman yang kontekstual dan berbasis praktik, khususnya dalam konteks Indonesia.

Bab ini menegaskan bahwa pengalaman pengguna tidak dapat dipisahkan dari praktik pengelolaan keuangan digital yang dijalankan pengguna sehari-hari. Temuan dan pembahasan ini menjadi dasar bagi Bab 5, yang akan merumuskan simpulan utama, implikasi teoretis dan praktis, serta keterbatasan penelitian secara lebih sistematis.



KESIMPULAN

Bab ini menyimpulkan bahwa pengalaman pengguna pada aplikasi SeaBank dimaknai sebagai rangkaian pengalaman yang saling berkelindan dan secara langsung membentuk praktik pengelolaan keuangan digital pengguna. Kemudahan penggunaan dan kejelasan alur transaksi memfasilitasi rasa kontrol atas aktivitas finansial, mendorong kebiasaan monitoring saldo dan mutasi secara lebih rutin. Namun, pengalaman tersebut menjadi rapuh ketika reliabilitas sistem terganggu, misalnya melalui error aplikasi atau keterlambatan transaksi, yang memicu peningkatan persepsi risiko dan mendorong strategi adaptif seperti menunda transaksi atau memindahkan dana ke platform lain. Transparansi informasi dan kejelasan notifikasi berperan penting dalam mendukung pengambilan keputusan finansial yang percaya diri, sementara responsivitas layanan bantuan menjadi mekanisme krusial dalam memulihkan kepercayaan saat terjadi gangguan. Rasa aman dan kepercayaan terhadap sistem pada akhirnya menjadi landasan psikologis yang menentukan sejauh mana aplikasi digunakan sebagai alat utama pengelolaan keuangan digital. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi pada kajian UX dan bank digital dengan menunjukkan bahwa pengalaman pengguna, sebagaimana terekam dalam ulasan Google Play Store, tidak hanya berkaitan dengan kepuasan atau adopsi, tetapi terhubung erat dengan praktik finansial konkret dalam kehidupan sehari-hari.

Implikasi praktis dari temuan ini menekankan pentingnya pengembangan aplikasi bank digital yang tidak hanya fokus pada penambahan fitur, tetapi juga pada konsistensi desain, stabilitas sistem, dan transparansi informasi finansial. Penguatan mekanisme notifikasi real-time, peningkatan keandalan sistem transaksi, serta layanan bantuan yang responsif dan komunikatif dapat memperkuat kepercayaan pengguna dan mendukung praktik pengelolaan keuangan digital yang lebih berkelanjutan. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan inheren karena mengandalkan ulasan Google Play Store sebagai sumber data, yang rentan terhadap bias ulasan ekstrem, minim konteks demografis, serta tidak memungkinkan klarifikasi langsung terhadap narasi pengguna. Oleh karena itu, riset lanjutan dapat mengombinasikan analisis ulasan dengan wawancara mendalam atau observasi penggunaan aplikasi untuk memperkaya pemahaman kontekstual, serta melakukan studi komparatif antaraplikasi bank digital guna menguji transferabilitas temuan dalam ekosistem perbankan digital yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, H., Munir, S., Tahir, M., Noor, M., & Honey, Q. (2024). Enhancing user experience: Cross-platform usability in digital banking apps. *Journal of Computer-Based Innovation*, 8(1). <https://jcbi.org/index.php/Main/article/view/543>
- Almaiah, M. A., Al-Otaibi, S., Shishakly, R., Hassan, L., & Lutfi, A. (2023). Investigating the role of perceived risk, perceived security and perceived trust on smart m-banking application using SEM. *Sustainability*, 15(13), 9908. <https://doi.org/10.3390/su15139908>
- Annas, N., Putri, R. A., & Kurniati, D. (2025). Analysis of user experience (UX) and user interface (UI) on digital banking applications to increase customer satisfaction in Banten Province. *International Journal of Humanities, Education, and Social Sciences*, 7(2). <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/IJHESS/article/view/7459>
- Bitrián, P., Buil, I., & Catalán, S. (2021). Making finance fun: The gamification of personal financial management apps. *International Journal of Bank Marketing*. https://zaguan.unizar.es/record/110844/files/texto_completo.pdf



- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Çallı, L. (2023). Mobile banking adoption and service quality features through user-generated content: The application of a topic modeling approach to Google Play Store reviews. *International Journal of Bank Marketing*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJBM-08-2022-0351/full/html>
- Chhillar, N., & Arora, S. (2022). Personal financial management behavior using digital platforms and its domains. *Journal of Risk and Financial Management*, 10(2). <https://doi.org/10.1142/S2282717X22500098>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book246121>
- Dash, S. B., Jain, A., Dey, L., & Dasgupta, T. (2023). Factors affecting user experience of contact tracing app during COVID-19: An aspect-based sentiment analysis of user-generated review. *Behaviour & Information Technology*, 42(8). <https://doi.org/10.1080/0144929X.2022.2139758>
- Elliyana, E., Maricar, R., & Toalib, R. (2025). A systematic literature review on personal financial management practices: Budgeting, investment, debt, and saving. *World Journal of Entrepreneurship, Business and Management*. <https://wasrpublication.com/index.php/wjebm/article/view/154>
- Gupta, P., & Srivastava, S. (2025). Exploring customer attitude towards neo-banking apps: A thematic analysis using Google Play and Apple App Store reviews. *Qualitative Research in Financial Markets*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/QRFM-07-2024-0198/full/html>
- Handani, N. D. (2024). User experience of mobile banking application in Indonesia: New technology of banking. *Global Business & Finance Review*, 29(2), 127–135. <https://www.econstor.eu/handle/10419/305964>
- Kumar, R., Singh, R., Kumar, K., Khan, S., & Corvello, V. (2023). How does perceived risk and trust affect mobile banking adoption? Empirical evidence from India. *Sustainability*, 15(5), 4053. <https://doi.org/10.3390/su15054053>
- Melinda, E., Usman, O., & Aditya, S. (2023). The effect of e-service quality and e-trust on e-loyalty with e-satisfaction as an intervening for mobile banking user. *Jurnal Dinamika Manajemen Bisnis*, 3(1). <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jdmb/article/view/28476>
- Palamidovska-Sterjadovska, N., & Rasul, T. (2025). Service quality in mobile banking. *International Journal of Bank Marketing*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJBM-02-2024-0105/full/html>
- Saffanah, N., & Fitri, D. Y. (2025). The effects of personal finance fintech utilization on Generation Z's personal financial management. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*, 5(1). <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/jemba/article/view/21466>
- Soyupak, O., & Ipek, H. (2025). Exploring user experience and usability of mobile and open banking for digital natives in Türkiye. *Qualitative Research in Financial Markets*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/QRFM-02-2024-0051/full/html>



- Tu, S. F., & Hsu, C. S. (2025). Exploring factors impacting user satisfaction with electronic payment services in Taiwan: A text-mining analysis of user reviews. *Information*, 9(7), 165. <https://www.mdpi.com/2504-2289/9/7/165>
- Van, H. N., Pham, L., & Williamson, S. (2020). Impact of perceived risk on mobile banking usage intentions: Trust as a mediator and a moderator. *International Journal of Business and Emerging Markets*, 12(4), 401–418. <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJBEM.2020.106202>