

## ABSTRAK

Perkembangan pesat layanan perbankan digital telah mengubah cara nasabah berinteraksi dengan layanan keuangan serta meningkatkan penggunaan aplikasi mobile banking, khususnya di kalangan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Sebagai bagian dari inovasi layanan digital, Bank Raya menghadirkan fitur Saku Bisnis dalam aplikasi mobile banking yang bertujuan membantu pelaku UMKM dalam mengelola keuangan usaha dengan memisahkan transaksi pribadi dan bisnis dalam satu platform. Namun demikian, meskipun jumlah pengguna terdaftar terus meningkat, tingkat pemanfaatan fitur tersebut masih relatif terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna (user experience/UX) dalam penggunaan fitur Saku Bisnis pada aplikasi mobile banking Bank Raya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pelaku UMKM pengguna aplikasi Bank Raya. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor utama seperti kemudahan penggunaan (usability), persepsi manfaat, keandalan sistem, serta aspek emosional seperti kenyamanan dan kepercayaan pengguna. Meskipun fitur Saku Bisnis memberikan manfaat dalam mendukung pengelolaan keuangan usaha, masih terdapat beberapa kendala terkait keterbatasan fitur, kemudahan penggunaan aplikasi, serta kebiasaan pengguna dalam melakukan transaksi keuangan. Temuan penelitian ini menegaskan pentingnya pengembangan desain layanan berbasis pengguna guna meningkatkan kepuasan, adopsi layanan, serta inklusi keuangan digital bagi pelaku UMKM.

**Kata Kunci:** user experience, mobile banking, UMKM, perbankan digital, usability

