

## **PEMANFAATAN UMPAN BALIK DIGITAL SEBAGAI SARANA EVALUASI DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PROBOLINGGO**

**Yadidah Azimah Syahdini<sup>1\*</sup>, Teguh Triwiyanto<sup>2</sup>, Hasan Argadinata<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Manajemen Pendidikan, Universitas Negeri Malang

\* E-mail: [yadidah.azimah.2301316@students.um.ac.id](mailto:yadidah.azimah.2301316@students.um.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pemanfaatan umpan balik digital sebagai sarana evaluasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Probolinggo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa umpan balik digital dimanfaatkan oleh pihak manajemen sebagai bahan evaluasi pelayanan, monitoring kinerja pegawai, serta sebagai dasar dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Proses evaluasi ini dilaksanakan melalui rapat internal, pembinaan pegawai, dan penguatan budaya pelayanan prima. Pemanfaatan umpan balik digital memberikan dampak positif terhadap profesionalisme pegawai dan peningkatan mutu pelayanan pegawai. Dengan demikian, umpan balik digital memiliki peran penting sebagai alat evaluasi pelayanan untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan yang berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *umpan balik digital; evaluasi pelayanan; mutu pelayanan; perbankan; BRI*

### **Abstract**

This study aims to describe the use of digital feedback as an evaluation tool in an effort to improve service quality at Bank Peoples Indonesia (BRI) Probolinggo Branch Office. The method used in this study is a qualitative approach with a case study design. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that digital feedback is used by management as a material for service evaluation, employee performance monitoring, and as a basis for decision-making to improve service quality. This evaluation process is carried out through internal meetings, employee coaching, and strengthening a culture of excellent service. The use of digital feedback has a positive impact on improving employee professionalism and service quality. Thus, digital feedback plays an important role as a service evaluation tool to support continuous service quality improvement.

**Keywords:** *digital feedback; service evaluation; service quality; banking; BRI*

### **PENDAHULUAN**

Mutu pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan konsumen di bidang perbankan. Di era digital ini, para pengguna layanan berharap mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah, responsif, dan efisien. Maka dari itu, institusi perbankan dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanan mereka dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Transformasi digital dalam pelayanan perbankan tidak hanya diterapkan pada proses transaksi,

tetapi juga dalam system evaluasi layanan untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan berkelanjutan (Cahyarini, 2021). Selain itu, penggunaan layanan perbankan secara digital juga dapat meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam memberikan layanan kepada para nasabah (Ardila & Azmi, 2023).

Perkembangan dalam teknologi informasi mendorong organisasi untuk memanfaatkan sistem digital sebagai sarana untuk mendapatkan umpan balik dari nasabah. Umpan balik menjadi salah satu sumber informasi yang sangat penting

mampu memberikan gambaran mengenai pengalaman nasabah terhadap layanan yang diberikan. Dengan menggunakan sistem digital, nasabah dapat menyampaikan kritik, saran, atau penilaian layanan dengan lebih cepat dan mudah. Menurut Wardani (2019), penggunaan media digital memungkinkan organisasi untuk mendapatkan informasi tentang layanan secara langsung, sehingga mendukung proses evaluasi layanan menjadi lebih efisien. Di samping itu, Nur Mansyur et al. (2025) menjelaskan bahwa pemakaian teknologi informasi dalam layanan dapat meningkatkan mutu pelayanan melalui optimalisasi komunikasi dan evaluasi layanan.

Dalam manajemen pelayanan, evaluasi merupakan bagian dari fungsi controlling yang bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi. Evaluasi pelayanan dilakukan untuk menemukan kekurangan dalam pelayanan, melakukan tindakan perbaikan, serta meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan (Yuliasuti et al., 2025). Menurut Saryati & Sakban (2020) evaluasi merupakan proses pengendalian dan penilaian terhadap pelaksanaan kegiatan guna mengetahui tingkat keberhasilan serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan perbaikan organisasi. Pemanfaatan umpan balik dari nasabah sebagai alat evaluasi dapat membantu organisasi dalam memahami kebutuhan dan pengalaman nasabah, yang menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajerial. Penelitian yang dilakukan oleh Iskandar dan Bakkara (2022) menunjukkan bahwa respons dari nasabah dapat digunakan sebagai dasar evaluasi untuk memperbaiki mutu pelayanan perbankan. Di samping itu, Irfan (2022) mengungkapkan bahwa mutu pelayanan memainkan peran penting dalam peningkatan mutu pelayanan di sektor perbankan.

Sebagai salah satu lembaga perbankan nasional, Bank Rakyat Indonesia terus berusaha untuk memperbaiki standar pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi digital. Salah satu cara pemanfaatan teknologi ini adalah penggunaan media digital untuk memperoleh

umpan balik dari nasabah setelah mereka menerima pelayanan. Melalui pengamatan yang dilakukan saat kegiatan magang di BRI KC Probolinggo, umpan balik digital diperoleh melalui pengiriman pesan SMS dan WhatsApp kepada nasabah setelah mereka menyelesaikan transaksi layanan. Sistem ini terhubung dengan kantor wilayah dan kantor pusat untuk mendukung pemantauan pelayanan dan evaluasi kinerja pelayanan unit kerja. Hasil dari umpan balik digital dimanfaatkan oleh pihak manajemen sebagai bahan evaluasi pelayanan dan monitoring kinerja pegawai. Berdasarkan observasi dan wawancara, jika terdapat komentar mengenai pelayanan, maka pihak manajemen melakukan tindak lanjut berupa evaluasi internal, pembinaan pegawai, serta menguatkan budaya pelayanan prima. Proses ini menunjukkan bahwa umpan balik digital berfungsi bukan hanya sebagai media komunikasi dari nasabah, tetapi juga dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan. Tobing (2026) mengungkapkan bahwa evaluasi pelayanan yang dilakukan secara berkelanjutan berfungsi sebagai bentuk monitoring organisasi dalam mengidentifikasi kekurangan layanan dan melakukan perbaikan terhadap mutu pelayanan secara berkelanjutan. Ulfa., et al (2023) menekankan bahwa manajemen mutu yang baik memiliki peran penting dalam meningkatkan standar layanan organisasi sehingga apa yang diberikan dapat berjalan lebih efisien dan sesuai dengan harapan nasabah.

Meski begitu, pemanfaatan umpan balik digital dalam evaluasi layanan masih menghadapi beberapa tantangan, seperti rendahnya partisipasi nasabah dalam memberikan umpan balik serta keterbatasan distribusi pesan digital kepada seluruh nasabah. Situasi ini berdampak pada optimalisasi evaluasi pelayanan yang dilakukan oleh organisasi. Hulland et al. (2018) mengungkapkan bahwa minimnya respons dari nasabah bisa memengaruhi keberhasilan evaluasi layanan. Di samping itu, Nispawijaya dan Nasdian (2020) juga menguraikan bahwa partisipasi nasabah

yang rendah dapat menjadi penghalang dalam maksimalisasi data penilaian layanan.

Penelitian mengenai pelayanan perbankan sebelumnya lebih banyak berfokus pada pengukuran kepuasan nasabah melalui pendekatan kuantitatif. Di sisi lain, penelitian yang membahas pemanfaatan umpan balik digital sebagai alat evaluasi layanan dan dasar untuk pengambilan keputusan manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pemanfaatan umpan balik digital sebagai sarana evaluasi pelayanan dalam meningkatkan mutu pelayanan di lingkungan perbankan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis pemanfaatan umpan balik digital sebagai evaluasi dalam peningkatan mutu pelayanan di Bank Rakyat Indonesia KC Probolinggo. Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang mengandalkan data berbentuk tulisan dan lisan yang dikumpulkan dari berbagai sumber (Hayudiyani et al., 2020). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses pemanfaatan umpan balik digital, kendala yang dihadapi, serta perannya dalam evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan.

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KC Probolinggo. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa peneliti memiliki akses langsung terhadap proses pelayanan dan evaluasi pelayanan melalui kegiatan magang, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih mendalam dan akurat terkait pemanfaatan umpan balik digital dalam pelayanan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap objek penelitian (Khaatimah &

Wibawa, 2017). Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan dan pemanfaatan umpan balik digital di lingkungan kerja. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan yang terkait, seperti petugas layanan dan pihak manajemen yang terlibat dalam evaluasi pelayanan. Alijoyo et al., (2021) menyatakan bahwa teknik wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang proses pemanfaatan umpan balik digital, kendala yang dihadapi, serta tindak lanjut evaluasi pelayanan yang dilakukan oleh pihak manajemen. Selain itu, dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data berupa arsip, dokumen internal, serta dokumentasi lain yang berkaitan dengan evaluasi pelayanan dan umpan balik digital (Fadilla & Wulandari 2023).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, yang terdiri dari tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif agar memudahkan pemahaman terhadap hasil penelitian. Selanjutnya penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil analisis data untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Pemanfaatan Umpan Balik Digital dalam Pelayanan**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama kegiatan magang di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Probolinggo, umpan balik digital dimanfaatkan sebagai sarana evaluasi pelayanan melalui pengiriman pesan singkat (SMS) atau WhatsApp kepada nasabah setelah mereka menerima layanan. Sistem ini digunakan untuk mendapatkan masukan dari nasabah mengenai mutu pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Pelaksanaan sistem umpan balik digital ini dikelola oleh kantor wilayah dan terhubung dengan kantor pusat sebagai bagian dari

pengawasan layanan di setiap unit kerja. Melalui sistem tersebut, nasabah diberikan kemudahan untuk menyampaikan penilaian secara langsung terhadap layanan yang diterima. Hasil umpan balik yang diberikan nasabah dimanfaatkan oleh pihak manajemen sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelayanan. Informasi yang didapatkan melalui sistem digital membantu pihak bank dalam mengetahui pengalaman nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun begitu, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala, seperti tidak semua pelanggan menerima pesan maupun memberikan umpan balik mengenai layanan yang mereka terima.

Pemanfaatan media digital dalam pelayanan menunjukkan bagaimana lembaga perbankan menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi informasi untuk mendapatkan umpan balik dari nasabah dengan lebih cepat dan efisien. Pemanfaatan sistem digital dalam

pelayanan juga mempermudah pihak manajemen dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan. Dengan adanya umpan balik secara digital, pihak bank dapat memahami pengalaman nasabah mengenai layanan yang diberikan sehingga informasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki layanan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Adiputra dan Humdiana (2022) yang menunjukkan bahwa

penggunaan sistem digital dapat meningkatkan efisiensi dalam memperoleh umpan balik nasabah. Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan juga dinilai mampu mempermudah proses komunikasi antara nasabah dengan pihak organisasi sehingga layanan bisa berjalan dengan lebih efektif.

Selain itu, menurut Citra (2024) mengungkapkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam layanan perbankan dapat meningkatkan kemudahan dalam interaksi antara nasabah dan pihak bank. Hal ini terlihat dari pemanfaatan pesan digital yang memungkinkan nasabah untuk memberikan umpan balik mengenai layanan dengan lebih mudah dan cepat setelah menerima pelayanan. Penelitian lain juga

menjelaskan bahwa penggunaan sistem digital dalam pelayanan dapat membantu meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan kepada nasabah (Yovita, 2020). Dengan demikian, pemanfaatan umpan balik digital bukan hanya berfungsi sebagai alat komunikasi bagi nasabah, namun juga sebagai sarana evaluasi pelayanan untuk mendukung perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

## **B. Evaluasi dan Tindak Lanjut Pelayanan**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama program magang di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Probolinggo, umpan balik digital yang diperoleh dari nasabah dimanfaatkan oleh pihak manajemen sebagai dasar untuk mengevaluasi pelayanan. Informasi yang diberikan oleh nasabah melalui sistem digital

membantu pihak manajemen dalam mengetahui mutu pelayanan yang diberikan oleh pegawai di unit kerja. Apabila ditemukan umpan balik atau penilaian negatif mengenai pelayanan, maka pihak manajemen akan melakukan tindak lanjut seperti evaluasi internal, pembinaan bagi pegawai, serta penguatan terhadap budaya pelayanan prima. Selain itu, pimpinan juga melakukan monitoring dan pengawasan terhadap pelayanan untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Hasil evaluasi terhadap pelayanan tersebut berdampak pada sikap dan kinerja karyawan dalam melayani nasabah. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, evaluasi pelayanan mendorong karyawan untuk lebih teliti, responsif, dan profesional ketika melayani nasabah. Evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan juga membantu pihak manajemen dalam mengidentifikasi kekurangan pelayanan, sehingga perbaikan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan terarah.

Pemanfaatan umpan balik digital sebagai dasar evaluasi pelayanan menunjukkan bahwa organisasi memerlukan sistem pengawasan pelayanan yang mampu membantu proses

perbaikan layanan secara berkelanjutan. Informasi yang diperoleh dari nasabah sangat berharga bagi pihak manajemen untuk mengidentifikasi kekurangan dalam pelayanan serta mengambil langkah perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Proses evaluasi yang berkelanjutan juga berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan tetap memenuhi standar yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Adiputra dan Humdiana (2022) menunjukkan bahwa sistem survei kepuasan nasabah yang menggunakan teknologi digital dapat memudahkan organisasi dalam memperoleh informasi evaluasi layanan dengan cara yang lebih efisien dan mendukung proses penilaian layanan yang berkelanjutan. Selain itu, penelitian Suci Lestari (2025) menunjukkan bahwa evaluasi mutu pelayanan di era digital membantu organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital dan memonitor layanan secara terus-menerus.

Temuan ini diperkuat oleh Ferdiansyah Firnanda et al. (2025) yang menerangkan bahwa sistem penilaian layanan yang didasarkan pada umpan balik nasabah membantu organisasi dalam mendapatkan data layanan secara lebih netral sehingga data tersebut dapat dimanfaatkan sebagai landasan untuk pengambilan keputusan dan perbaikan mutu pelayanan yang berkelanjutan. Tindak lanjut dari hasil survei kepuasan nasabah memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan terhadap aspek pelayanan dan kinerja pegawai Darmansyah et al (2025). Proses evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan dapat membantu instansi mempertahankan efektivitas pelayanan, meningkatkan kedisiplinan kerja pegawai, serta memperkuat kualitas pelayanan yang fokus pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pemanfaatan umpan balik digital tidak hanya berfungsi sebagai media untuk menyampaikan tanggapan dari nasabah, tetapi juga menjadi sarana untuk mengevaluasi layanan yang

mendukung peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

### **C. Kendala Pemanfaatan Umpan Balik Digital dalam Evaluasi Pelayanan**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama periode magang di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Probolinggo, terdapat beberapa kendala dalam pemanfaatan umpan balik digital sebagai sarana evaluasi pelayanan. Salah satu kendala yang ditemukan yaitu tidak semua nasabah mendapatkan pesan digital dalam bentuk SMS atau WhatsApp setelah menerima pelayanan. Selain itu, masih ada nasabah yang tidak memberikan respon terhadap pesan umpan balik yang dikirimkan oleh bank. Kondisi ini mengakibatkan data umpan balik yang terkumpul belum optimal dalam mendukung proses evaluasi layanan. Rendahnya partisipasi nasabah dalam memberikan umpan balik juga menjadi hambatan bagi pihak manajemen dalam mendapatkan informasi pelayanan secara menyeluruh. Dari hasil wawancara, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kondisi ini, termasuk kurangnya perhatian nasabah terhadap pesan digital yang diterima, keterbatasan akses terhadap pesan yang dikirimkan, serta adanya nasabah yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Petugas juga mengungkapkan bahwa beberapa nasabah yang lebih berfokus pada penyelesaian transaksi sehingga tidak memperhatikan kembali pesan evaluasi pelayanan yang dikirimkan setelah pelayanan selesai diberikan. Kondisi ini mengakibatkan data umpan balik yang didapatkan belum sepenuhnya efektif untuk mendukung evaluasi layanan.

Rendahnya partisipasi nasabah dalam memberikan umpan balik menjadi sebuah tantangan bagi pihak manajemen dalam mendapatkan informasi pelayanan secara menyeluruh. Al Fitri & Nirmala (2025) menjelaskan bahwa dalam penerapan komunikasi digital, masih terdapat kendala seperti rendahnya partisipasi nasabah dan keterbatasan keterlibatan nasabah dalam program digital yang dijalankan

instansi. Selain itu, Mukti et al. (2025) juga menyatakan bahwa keterbatasan akses serta minimnya partisipasi nasabah dalam memberikan tanggapan bisa menjadi kendala dalam pemanfaatan sistem umpan balik digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital tidak hanya tergantung pada teknologi yang diterapkan, tetapi juga pada respons serta keterlibatan pengguna layanan dalam memberikan tanggapan terhadap pelayanan yang diterima.

Kendala dalam penggunaan umpan balik digital menunjukkan bahwa partisipasi nasabah memiliki peranan penting dalam mendukung evaluasi layanan. Semakin banyak umpan balik yang diperoleh, maka semakin mudah pihak manajemen dalam mengidentifikasi kekurangan pelayanan dan menentukan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Penelitian Fadli et al. (2024) mengungkapkan bahwa rendahnya partisipasi nasabah dapat berdampak pada kualitas data evaluasi layanan yang diterima oleh organisasi. Sejalan dengan itu, Salsabila (2024) mengungkapkan bahwa pemanfaatan platform digital masih dapat mengakibatkan rendahnya keterlibatan nasabah jika partisipasi dalam penggunaan layanan digital belum dioptimalkan. Oleh karena itu, pengoptimalan penggunaan umpan balik digital memerlukan dukungan aktif dari nasabah agar evaluasi pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan berkelanjutan.

#### **D. Dampak Evaluasi Pelayanan terhadap Peningkatan Mutu Pelayana**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama program magang di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Probolinggo, hasil survei kepuasan nasabah digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap mutu pelayanan dan kinerja pegawai. Apabila ditemukan penilaian pelayanan yang kurang baik, maka pihak manajemen akan melakukan tindak lanjut berupa pembinaan, arahan, maupun evaluasi terhadap pegawai yang bersangkutan. Dalam tahap ini, pimpinan memiliki peranan penting dalam melakukan

pengawasan, pemantauan, serta memberikan bimbingan kepada pegawai agar pelayanan yang diberikan tetap sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara, adanya evaluasi terhadap pelayanan membuat pegawai termotivasi untuk lebih hati-hati dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah, serta berusaha untuk memberikan pelayanan yang lebih ramah dan profesional. Selain itu, pegawai juga lebih memperhatikan sikap, cara berkomunikasi, dan ketepatan dalam memberikan layanan karena menyadari bahwa pelayanan tersebut dapat mempengaruhi hasil penilaian kepuasan dari nasabah.

Pelaksanaan evaluasi layanan yang berkelanjutan dapat mendorong terbentuknya budaya layanan yang unggul di lingkungan kerja. Pegawai menjadi lebih terbiasa memberikan layanan yang cepat, sopan, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Kondisi ini menunjukkan bahwa evaluasi layanan tidak hanya berperan sebagai instrumen evaluasi, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan disiplin dan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan. Dampak lainnya yang terlihat adalah adanya peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh, baik dari segi sikap pegawai, kualitas komunikasi, maupun ketepatan layanan kepada nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian Irfan (2022) yang mengindikasikan bahwa mutu pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah dan menjadi salah satu komponen utama dalam meningkatkan kinerja layanan perbankan.

Selain itu, Karyono (2016) menyatakan bahwa kinerja pegawai dan mutu pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan secara keseluruhan. Penelitian oleh Alifandi dan Fasa (2025) juga menjelaskan bahwa bahwa evaluasi berbasis kepuasan pelanggan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai secara berkelanjutan. Kondisi ini menunjukkan bahwa evaluasi pelayanan memiliki peran penting dalam

membantu perusahaan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Oleh karena itu, pelaksanaan evaluasi pelayanan melalui umpan balik digital bisa membantu instansi dalam mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan agar tetap sesuai dengan harapan nasabah.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, pemanfaatan umpan balik digital di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KC Probolinggo dimanfaatkan sebagai sarana evaluasi pelayanan melalui sistem SMS dan WhatsApp yang dikirimkan kepada nasabah setelah mereka mendapatkan layanan. Umpan balik yang diterima dari nasabah digunakan oleh pihak manajemen sebagai bahan monitoring pelayanan, evaluasi kinerja pegawai, serta sebagai dasar dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan mutu pelayanan. Pelaksanaan evaluasi dilaksanakan melalui tindak lanjut berupa evaluasi internal, pembinaan pegawai, dan penguatan budaya pelayanan yang unggul. Evaluasi pelayanan yang dilakukan secara berkelanjutan memberikan dampak positif terhadap peningkatan profesionalisme pegawai, sikap pelayanan yang lebih responsif, serta perbaikan mutu pelayanan kepada nasabah. Pegawai menjadi lebih responsif, teliti, ramah, dan berhati-hati dalam memberikan pelayanan karena menyadari bahwa pelayanan yang diberikan akan memengaruhi penilaian kepuasan nasabah.

Meskipun begitu, penggunaan umpan balik digital masih menghadapi beberapa kendala, seperti kurangnya partisipasi dari nasabah untuk memberikan feedback, terbatasnya jangkauan pesan digital kepada seluruh nasabah, serta minimnya perhatian yang diberikan sebagian nasabah terhadap pesan evaluasi layanan yang dikirim oleh pihak bank. Kondisi ini mengakibatkan data umpan balik yang didapatkan belum sepenuhnya maksimal dalam mendukung semua proses evaluasi layanan.

Dengan demikian, penerapan umpan balik

digital memiliki peran penting sebagai sarana untuk evaluasi pelayanan demi meningkatkan mutu pelayanan di BRI KC Probolinggo. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk mengoptimalkan sistem umpan balik digital serta meningkatkan partisipasi nasabah agar proses evaluasi pelayanan dapat berjalan dengan lebih baik, tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga berkelanjutan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adiputra, R., & Humdiana, H. (2022). Perancangan dan Implementasi Survei Kepuasan Pelanggan Berbasis Web. *Jurnal Informatika dan Bisnis*, 11(1), 27-37. <http://jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JIB/article/view/880>
- Al Fitri, S. Z. & Nirmala, S (2025). Strategi Pengembangan Komunikasi Digital Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan Melalui Program Customer Relationship Management (CRM). *Liwaul Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah dan Masyarakat Islam*, 15(2), 8-16. <https://journal.uinsuna.ac.id/index.php/liwauldakwah/article/view/6845>
- Alifandi, T., & Fasa, M. I. (2025). Analisis pengaruh digitalisasi banking terhadap kepuasan nasabah pada penggunaan Bank BSI. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 3(01), 25-32. <https://jurnal.lenteranusa.id/index.php/lbm/article/view/533>
- Alijoyo. Antonius, B. W. (2021). Semi-Structured Interview. *The SAGE Encyclopedia of Research Design*. <https://doi.org/10.4135/9781071812082.n555>
- Ardila, G., & Azmi, Z. (2023). Upaya meningkatkan pemahaman nasabah terhadap penggunaan BRI mobile PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) di kantor kas chevron rumbai Pekanbaru. *Joong-Ki J. Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 20-25. <https://www.academia.edu/download/17463935/1061.pdf>

- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi digital leadership dalam pengembangan kompetensi digital pada pelayanan publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1), 47-60.  
<https://jkd.komdigi.go.id/index.php/jskm/article/view/3780>
- Citra, K. (2024). Implementasi Digital Marketing Untuk Meningkatkan. *Academia. Edu*, 411-425.  
[https://www.academia.edu/download/61527048/sosiohumaniora\\_unpad\\_3.pdf](https://www.academia.edu/download/61527048/sosiohumaniora_unpad_3.pdf)
- Darmansyah, R., Adlin & Rizki, N. (2025). Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Limapuluh melalui Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5(3), 3524-3535.  
<http://www.jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh/article/view/1693>
- Fadilla, A. R., & Wulandari, P. A. (2023). Literature review analisis data kualitatif: tahap pengumpulan data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(3), 34-46.  
<https://jurnalmitita.univpasifik.ac.id/index.php/mjp/article/view/47>
- Fadli, Z., Rachmat, Z., Abbas, S. A., & Chaeruddin, C. (2024). Rancang Bangun Aplikasi Survey Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Soppeng. *Jurnal Manajemen Informatika, Sistem Informasi dan Teknologi Komputer (JUMISTIK)*, 3(1), 202-209.  
<http://www.ojs.amiklps.ac.id/index.php/home/article/view/76>
- Firnanda, F. F., Ferdian, A., Wibowo, A. R. A., Akilah, M. R. F., Octavian, R., Bimantara, A. A. F., ... & Farid, F. F. (2025). Pengembangan Sistem Evaluasi Kinerja Customer Service Berbasis Feedback Pelanggan pada Usaha: Studi Kasus Perusahaan Jasa Self Photo Studio di Surabaya. *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 1(2), 365-376.  
<http://indojournal.com/index.php/ekopedia/article/view/303>
- Hayudiyani, M., Saputra, B. R., Adha, M. A., & Ariyanti, N. S. (2020). Strategi kepala sekolah meningkatkan mutu pendidikan melalui program unggulan sekolah. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(1), 89-95.
- Hulland, J., Baumgartner, H., & Smith, KM (2018). Praktik terbaik riset survei pemasaran: bukti dan rekomendasi dari tinjauan artikel JAMS. *Jurnal akademi ilmu pemasaran*, 46 (1), 92-108.  
[https://idp.springer.com/authorize/casa?redirect\\_uri=https://link.springer.com/article/10.1007/s11747-017-0532y&casa\\_token=zyookxtrqheaaaaa:v7ffxtp2xceeciujuffg2gjrpscvhfid4otomrlamsfj81i7xyq2d5ecce2bnl7q54sjfwhgjp10hw](https://idp.springer.com/authorize/casa?redirect_uri=https://link.springer.com/article/10.1007/s11747-017-0532y&casa_token=zyookxtrqheaaaaa:v7ffxtp2xceeciujuffg2gjrpscvhfid4otomrlamsfj81i7xyq2d5ecce2bnl7q54sjfwhgjp10hw)
- Irfan, M. (2022). Studi tentang kualitas layanan perbankan dan kepuasan nasabah. *Jurnal Industri kreatif dan kewirausahaan*, 5(2).  
<https://pdfs.semanticscholar.org/9941/038a8879fbc2d627ec4822c674a4f57f5b41.pdf>
- Iskandar, R., & Bakkara, A. R. (2022). Evaluasi Pemberian Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Central Asia Tbk. Kcp Mega Mall Jakarta Utara. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 1(1), 126-130.  
<https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jempper/article/view/223>
- Karyono, O. (2016). Kepuasan Nasabah Diukur dari Kinerja Pelayanan dan Kinerja Karyawan. *J-ENSITEC*.  
<https://www.academia.edu/download/76070410/284.pdf>
- Khaatimah, H., & Wibawa, R. (2017). Efektivitas model Pembelajaran cooperative integrated reading and composition terhadap hasil belajar. *Jurnal Teknologi Pendidikan: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pembelajaran*, 76-87.  
<https://ojspanel.undikma.ac.id/index.php/itp/article/view/596>
- Lestari, S. (2025). Evaluasi kualitas pelayanan perbankan syariah di era digitalisasi: Studi kasus Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan).  
<http://etd.uinsyahada.ac.id/12135/>

- Mukti, A. R. A., Masyhuri, M. A., & Shobikin, S. (2025). Analisis Efektivitas Layanan BRI Mobile Banking dalam Memberikan Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 8053-8063.  
<http://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS/article/view/3119>
- Nispawijaya, T. C., & Nasdian, F. T. (2020). Hubungan Tingkat Partisipasi Dalam Program Bank Sampah Terhadap Perubahan Perilaku Pengelolaan Sampah. *Jurnal Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat [JSKPM]*, 4(5), 593-609. <https://ejournal-skpm.ipb.ac.id/index.php/jskpm/article/view/647>
- Nur Mansyur, M., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2025). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Serta Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(5), 3112-3119.
- Salsabila, M. I. (2024). Studi partisipasi digital dalam kebijakan publik: Tinjauan pustaka sistematis (SLR). *Jurnal Sosial Humaniora*, 1(1), 111-126.  
<https://ejournal.suryabuanaconsulting.com/index.php/jsht/article/view/145>
- Saryati, S., & Sakban, A. (2020). Fungsi controlling dan evaluasi kepala sekolah terhadap kinerja guru di SMPN 1 Lembar Lombok Barat. *Civicus*, 8(2), 139-147.  
<https://www.neliti.com/publications/370453/fungsi-controlling-dan-evaluasi-kepala-sekolah-terhadap-kinerja-guru-di-smpn-1-l>
- Tobing, M. L. (2026). Transformasi Pelayanan Prima (Service Excellence) dan Digitalisasi Sistem Informasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu dan Indeks Kepuasan Pasien di Puskesmas Sekupang. *Jurnal Pengabdian Kolaborasi dan Inovasi IPTEKS*, 4(1), 116-122.  
<https://journal.ppmi.web.id/index.php/JPKI2/article/view/3566>
- Ulfah, M., Muharam, S., Maisyaroh, M., Saputri, R. Z., Gifari, N. A., Mardatillah, A., & Mustaqim, G. A. A. (2023). Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Primer: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 190-197.  
<https://ejournal.itka.ac.id/index.php/primer/article/view/67>
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).  
<https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/2258>
- Yovita, D., & Widya, P. R. Implementasi Model Penerimaan Teknologi Dalam Mengukur Kepuasan Konsumen BRI Mobile di Bengkayang.  
<https://www.academia.edu/download/108767965/3135.pdf>
- Yuliasuti, K., Indrayanto, B., & Anisa, I. (2025). Analisis Wacana Cerpen "Warisan" dalam Majalah Panjebur Semangat No. 33 – 14 Agustus 2021 Fajrin Dwi Artika. *Widya Didaktika - Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 4(1), 29-41.