

## ABSTRAKSI

Penelitian ini membahas tentang performa layanan ATM BRI pada wilayah Semarang. BRI merupakan bank yang paling banyak memiliki nasabah di Indonesia dan memiliki layanan ATM sebagai fasilitas penunjang untuk nasabah mereka. Beberapa temuan pada layanan BRI menunjukkan terdapat permasalahan terutama pada performa layanan. Performa layanan merupakan salah satu dimensi pada SERVQUAL yaitu reliabilitas. Performa layanan yang memiliki banyak masalah ini mempengaruhi tingkat reliabilitas dari ATM BRI, maka dari itu peneliti akan meneliti permasalahan-permasalahan tersebut. Permasalahan tersebut beranjak dari sejumlah nasabah yang mengeluh tentang layanan ATM BRI bahwa layanan tersebut tidak sesuai yang dijanjikan oleh BRI. Peneliti akan mencari kondisi eksisting layanan ATM BRI saat ini dan *feedback* dari nasabah melalui kuesioner yang kemudian akan dilakukan perancangan usulan terhadap permasalahan-permasalahan tersebut. Berdasarkan konsep dimensi reliabilitas, penelitian ini menggunakan variabel perangkat keras, perangkat lunak, layanan, jaringan dan data pribadi. Maka dari itu dicari indikator-indikator permasalahan tersebut untuk didapatkan penyebab permasalahan tersebut terjadi.

Data yang dikumpulkan adalah data kuesioner nasabah ATM BRI cabang Pattimura Semarang, data kuesioner tim penanggung jawab layanan ATM dan data wawancara kepada tim penanggung jawab tersebut. Lalu didapatkan indikator-indikator yang menjadi permasalahan lalu diambil gap yang tertinggi terhadap standar operasional perusahaan tetapkan untuk diperbaiki usulannya. Setelah didapat dilakukan verifikasi kepada tim ahli BRI yang bertanggung jawab pada layanan ATM dan didapat lima indikator. Lima indikator tersebut terdiri dari waktu operasional ATM tidak 24 jam, uang tunai yang sering kosong di mesin ATM, ATM tidak bisa mengeluarkan bukti transaksi, penanganan komplain transaksi bermasalah yang lama dan pelaporan transaksi sulit untuk diakses.

Berdasarkan temuan indikator-indikator tersebut, dirancang usulan perbaikan terhadap indikator tersebut yang dikelompokkan menjadi empat klasifikasi. Usulan yang direkomendasikan oleh peneliti adalah perancangan sistem antrian komplain nasabah untuk bisa mengurangi proses penanganan transaksi yang lama, pengadaan *workshop* kepada staf BRI yang bertanggung jawab pada kondisi ATM, perancangan sistem peringatan pada *monitoring tools* untuk mencegah uang tunai dan bukti transaksi yang habis, serta menambah kapasitas jaringan akses ATM sehingga mampu menampung trafik yang lebih besar lagi.