

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan fitur setoran tunai pada *Cash Recycling Machine* (CRM) di Bank XYZ dan merumuskan strategi untuk meningkatkan layanan tersebut. Pendekatan eksploratif digunakan dengan metode kualitatif, di mana data diperoleh melalui wawancara terstruktur. Analisis dilakukan dengan menggunakan teori SERVQUAL dan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menilai kualitas layanan dan penerimaan teknologi. Hasil penelitian mengidentifikasi beberapa faktor penentu utama, seperti ketersediaan mesin, kemudahan penggunaan, kenyamanan operasional, denominasi, sebaran lokasi dan jumlah mesin di suatu lokasi serta biaya transaksi. Berdasarkan temuan ini, delapan rekomendasi strategis diajukan: pertama, optimalisasi sumber daya CRM melalui analisis beban transaksi dan relokasi mesin; kedua, penambahan CRM di lokasi dengan beban transaksi tinggi; ketiga, edukasi adopsi penggunaan CRM untuk meningkatkan persepsi kemudahan dan kegunaan; keempat, peningkatan kenyamanan pengguna melalui pemeliharaan mesin dan pelatihan staf; kelima, penyediaan setoran tunai denominasi kecil pada CRM tertentu; keenam, peningkatan jumlah CRM pada satu lokasi untuk mengurangi dampak gangguan; ketujuh, analisis biaya transaksi CRM dengan mempertimbangkan strategi promosi; dan kedelapan, peningkatan kolaborasi dengan Agen Laku Pandai untuk memperluas layanan. Implementasi strategi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja operasional Bank XYZ secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Cash Recycling Machine* (CRM), Fitur Setoran tunai, SERVQUAL, *Technology Acceptance Model* (TAM), Strategi Peningkatan Layanan

ABSTRACT

This study aims to explore the factors influencing the utilization of the cash deposit feature on Cash Recycling Machines (CRMs) at Bank XYZ and to formulate strategies to improve this service. An exploratory approach is used with a qualitative method, where data is obtained through structured interviews. The analysis is conducted using the SERVQUAL theory and the Technology Acceptance Model (TAM) to assess service quality and technology acceptance. The research identifies several key determining factors, such as machine availability, ease of use, operational convenience, denomination, location distribution, the number of machines at a location, and transaction costs. Based on these findings, eight strategic recommendations are proposed: first, optimizing CRM resources through transaction load analysis and machine relocation; second, adding CRM in high transaction load locations; third, educating on CRM usage adoption to enhance perceived ease and usefulness; fourth, improving user convenience through machine maintenance and staff training; fifth, providing small denomination cash deposits on specific CRM; sixth, increasing the number of CRM in a single location to reduce disruption impacts; seventh, analyzing CRM transaction costs considering promotional strategies; and eighth, enhancing collaboration with Agen Laku Pandai to expand services. Implementing these strategies is expected to improve customer satisfaction and the overall operational performance of Bank XYZ.

Keywords: *Cash Recycling Machine (CRM), Cash Deposit Feature, SERVQUAL, Technology Acceptance Model (TAM), Service Improvement Strategy*