

DAFTAR ISTILAH

<i>Anjungan Tunai Mandiri</i>	: Kepanjangan dari ATM, transaksi bank secara mandiri dengan menggunakan mesin
<i>Availability Rate</i>	: Tingkat kesuksesan mesin ATM dapat hidup (<i>online</i>) dan bekerja
<i>Back Office</i>	: Divisi pada BRI yang menangani komplain layanan ATM, kartu kredit, dan jenis layanan lainnya.
<i>Call Center / Call BRI</i>	: Pusat dukungan bantuan 24 jam terhadap nasabah yang memiliki masalah dengan rekening atau ATM
<i>First Level Maintenance</i>	: Perawatan atau perbaikan yang dilakukan oleh staf lapangan pada ATM
<i>Hardware</i>	: Perangkat fisik yang menyusun suatu ATM
<i>Information System</i>	: Aplikasi komputer untuk mendukung operasi dari suatu organisasi: operasi, instalasi, dan perawatan komputer, perangkat lunak, dan data.
<i>Maintenance</i>	: Perawatan berkala pada layanan ATM
<i>Mobile banking</i>	: Transaksi bank yang dilakukan dengan handset atau handphone
<i>Monitoring Tools</i>	: Alat yang digunakan staff BRI untuk memonitor kondisi ATM
<i>Network</i>	: Jaringan yang menghubungkan layanan ATM
<i>Offline</i>	: Kondisi ATM tidak dapat bekerja
<i>Offsite</i>	: Lokasi ATM yang berjauhan dari kantor BRI
<i>Online</i>	: Kondisi ATM dapat bekerja dan dapat digunakan untuk bertransaksi
<i>Onsite</i>	: Lokasi ATM yang terdapat berdekatan atau di sebelah

	kantor BRI
<i>Phone banking</i>	: fasilitas transaksi bank yang dapat dilakukan melalui telephone (berbicara)
Processor	: alat yang bekerja untuk memproses transaksi pada mesin ATM
<i>Reliabilitas</i>	: dimensi dari SERVQUAL yang mengukur kehandalan suatu layanan sehingga sesuai dengan yang dijanjikan
<i>Second Level Maintenance</i>	: Perbaikan yang dilakukan oleh divisi Teknologi Sistem Informasi BRI
<i>Self Service</i>	: Suatu layanan yang diberikan perusahaan yang memungkinkan pelanggan untuk menggunakannya secara mandiri tanpa berinteraksi pada pihak perusahaan secara langsung
<i>Software</i>	: perangkat lunak yang digunakan oleh ATM
<i>Success Rate</i>	: Tingkat keberhasilan ATM untuk memproses suatu transaksi
<i>Teller</i>	: Petugas atau unit yang melayani nasabah untuk bertransaksi
<i>Win-Win Situation</i>	: Situasi yang sama-sama menguntungkan