

## ABSTRAK

### PENGARUH KESIAPAN TEKNOLOGI DAN FAKTOR SITUASIONAL TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM PEMILIHAN LAYANAN BANK BERBASIS *SELF-SERVICE TECHNOLOGY*

Oleh :

**Melisa Efriyanti Siahaan**

**1812120124**

Self-service technology merupakan sebagai sebuah teknologi antarmuka yang memungkinkan pelanggan untuk mendapatkan sebuah layanan independent tanpa memerlukan keterlibatan dari petugas secara langsung. Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pemilihan Layanan Bank Berbasis *Self- Service Technology* bertujuan untuk melihat pengaruh komponen kesiapan teknologi berupa optimisme, inovasi, kegelisahan, ketidakamanan, dan kebutuhan berinteraksi serta faktor situasional berupa kejelasan tugas dan skala keramaian terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan bank berbasis *self-service technology* (SST). Data dalam penelitian ini didapatkan dari sebaran kuesioner melalui penyebaran terhadap masyarakat yang menggunakan layanan bank dengan metode *accidental sampling* yang menghasilkan sampel sebanyak 100 responden. Data kemudian diuji menggunakan SPSS versi 21 untuk *Windows*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah dalam menggunakan SST dipengaruhi oleh variabel dari komponen kesiapan teknologi, yaitu, optimisme, inovasi, kejelasan tugas, dan skala keramaian. Sedangkan variabel lain kegelisahan, ketidakamanan, dan kebutuhan interaksi tidak memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan SST.

***Kata Kunci: Self-service Technology, Kesiapan Teknologi, Optimisme, Inovasi, Kegelisahan, Ketidakamanan, Faktor Situasional, Kejelasan Tugas, Skala Keramaian.***

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF TECHNOLOGY READINESS AND SITUATIONAL FACTORS ON CUSTOMER DECISIONS IN THE SELECTION OF SELF-SERVICE TECHNOLOGY BASED-BANK SERVICES**

**Melisa Efriyanti Siahaan  
1812120124**

Self-service technology is an interface technology that allows customers to get an independent service without requiring the involvement of officers directly. Regarding Customer Decisions in the Selection of Self-Service Technology-Based Bank Services, the purpose of this study was to examine the effect of technology readiness components in the form of optimism, innovation, anxiety, insecurity, and the need for interaction as well as situational factors such as task clarity and crowd scale on customer decisions in selecting Self-Service Technology (SST)-Based Bank Services. The data in this study were obtained from the distribution of questionnaires distributed to the public who used bank services with the accidental sampling method which resulted in the sample of 100 respondents. The data was then tested using SPSS version 21 for Windows. The result of this study showed that the customer decision to use SST was affected by the variables from the technology readiness components, namely, optimism, innovation, task clarity, and crowd scale. Meanwhile, other variables, anxiety, insecurity, and need for interaction did not affect the customer decision to use SST.

**Keywords:** Self-service Technology, Technology Readiness, Optimism, Innovation, Anxiety, Insecurity, Situational Factors, Clarity of Tasks, Crowd Scale.