

**ANALISIS PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN
TEKNOLOGI IPTV DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN UTAUT (UNIFIED THEORY OF
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY)
(Studi Kasus : Usee TV PT Telkom Wilayah Palembang)**

Dian Permata Sari, M. Izman Herdiansyah, A. Haidar Mirza,

Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma

Jl. A. Yani No. 12, Palembang 30624, Indonesia

Abstrak

Kemajuan teknologi broadband terus meningkat pesat dan menjadi salah satu pendukung kemajuan IPTV di dunia. Indonesia sebagai bagian dari masyarakat dunia tentunya tidak mau ketinggalan dalam melakukan implementasi IPTV. Penggunaan IPTV di dunia sendiri semakin hari semakin meningkat. Pada saat ini, PT. Telkom adalah salah satu operator yang menawarkan layanan IPTV di Indonesia. Layanan IPTV dari PT. Telkom yang diberi nama Usee TV sudah mulai beroperasi sejak 11 Juni 2011. Namun untuk wilayah Palembang, baru dilaksanakan pada awal tahun 2014. Tesis ini melakukan analisa penerimaan dan penggunaan teknologi IPTV dengan menggunakan pendekatan UTAUT. Respon dan kesiapan pelanggan untuk menggunakan teknologi merupakan kunci bagi perusahaan dalam mengambil keputusan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Adanya produk IPTV ini menuntut kesiapan masyarakat (pelanggan dan calon pelanggan) dalam menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Pertanyaan yang muncul adalah bagaimana respon pelanggan terhadap teknologi yang ditawarkan oleh PT Telkom, apakah pelanggan sudah siap menerima dan mengadopsi serta menggunakan teknologi IPTV tersebut.

Kata kunci: *Arsitektur teknologi informasi, cloud computing, perguruan tinggi*

1 PENDAHULUAN

Industri telekomunikasi dewasa ini berkembang sangat cepat, hal ini dapat dibuktikan dengan semakin banyaknya inovasi di bidang telekomunikasi, bertambahnya variant layanan telekomunikasi, dan sebagainya. Pada dasarnya, munculnya inovasi/teknologi baru didorong oleh kebutuhan pelanggan akan layanan dengan kualitas yang lebih bagus, harga bersaing, dan sebagainya. Salah satu inovasi terbaru di bidang telekomunikasi ini adalah Layanan Internet Protocol Television (IPTV).

Implementasi suatu teknologi selalu berhubungan dengan penerimaan pengguna. Sejauh mana pengguna dapat menerima dan memahami teknologi tersebut adalah hal penting untuk

dapat mengetahui tingkat keberhasilan dari implementasi tersebut. Penerimaan pengguna atau lebih dikenal *user acceptance* merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi dari suatu teknologi. Dari hasil pra survey yang dilakukan peneliti di kota Palembang, bahwa penerimaan dan penggunaan IPTV masih belum terukur dan juga belum optimalnya sosialisasi pihak manajemen PT Telkom kepada masyarakat di kota Palembang mengenai keberadaan teknologi IPTV tersebut. Dari uraian diatas, yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah Apakah ada pengaruh Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), *Facilitating Conditions* (Kondisi Pendukung) terhadap Target Kebiasaan (*Behavioral Intention*), pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap Kebiasaan Penggunaan (*Use Behavior*), *Behavioral Intention* (Target Kebiasaan) terhadap Kebiasaan Penggunaan (*Use Behavior*) dalam menerima teknologi IPTV. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penerimaan teknologi IPTV di masyarakat di kota Palembang dan juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan khususnya PT Telkom dalam mengembangkan strategi bisnisnya di bidang IPTV.

1.1 Tinjauan Pustaka

1.1.1 IPTV (*Internet Protocol Television*)

IPTV adalah siaran televisi yang berisi video, teks atau data yang berbasis internet atau berbasis pada IP dengan kecepatan minimal 2Mbps atau bandwidth yang dapat diakses oleh para pelanggan. Teknologi IPTV ini memanfaatkan jaringan internet yang berkolaborasi dengan kabel telepon dan tv kabel atau satelit. Dengan IPTV ini para pelanggan disajikan berbagai fitur-fitur yang tidak ada pada televisi analog. Di IPTV ini pelanggan bisa dengan mudah melihat acara di TV dan bisa merekam acara di TV.

1.1.2 UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Tecnology*)

UTAUT merupakan salah satu bagian dari teori sistem informasi yang relatif baru. Awalnya teori ini digunakan untuk mempelajari tingkah laku pengguna dalam menerima teknologi sistem informasi dan tindakan-tindakan selanjutnya. Teori ini juga digunakan sebagai penyokong dalam mengambil keputusan mengenai suatu masalah. Sistem ini dilatarbelakangi dari beberapa teori penerimaan teknologi sistem informasi yang sudah ada sebelumnya.

Venkatesh et al. (2003) melakukan serangkaian uji empiris untuk membandingkan 8 model tersebut hingga menawarkan satu model baru yang disebut sebagai UTAUT. Didalam UTAUT terdapat 4 variabel konstruk utama sebagai predictor variabelnya yakni ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expentancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pendukung (*facilitating condition*). Lalu variabel seperti jenis kelamin, umur, pengalaman, dan sifat penggunaan (*wajib atau sukarela*) merupakan moderating effect terhadap penggunaan suatu sistem informasi.

2 METODOLOGI PENELITIAN

Langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian ini yaitu tahap yang akan ditempuh dalam rangka pencapaian tujuan. Langkah akan dibagi menjadi enam tahap secara sistematis yang terdiri atas tahap merumuskan masalah dan tujuan penelitian, tahap melakukan

Table 1: Deskripsi Responden

No	Keterangan	Eksemplar
1	Jumlah kuesioner beredar	132 eks
2	Kuesioner tidak kembali	0 eks
3	Kuesioner cacat data	0 eks
4	Jumlah kuesioner yang dapat diolah	132 eks

Sumber : Data Primer diolah, 2014

Table 2: Tabel Hasil Pengujian Statistik Deskriptif

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Jenis_Kelamin	132	1,00	1,00	2,00	164,00	12,424	,43018	,185
Pendidikan	132	3,00	3,00	6,00	556,00	42,121	,92489	,855
Pekerjaan	132	3,00	1,00	4,00	263,00	19,924	,89525	,801
Penggunaan_Produk	132	2,00	1,00	3,00	316,00	23,939	,75924	,576
Valid N (listwise)	132							

literatur, tahap menyusun metodologi, rencana dan rancangan penelitian, tahap pengumpulan data, tahap analisis data dan tahap menarik kesimpulan penelitian. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program Statical Product and Service Solution SPSS 20 for Windows.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Responden

populasi dalam penelitian ini adalah sebesar 200 pelanggan dan sampel ditetapkan 132 pelanggan yang diambil secara acak di 7 wilayah di kota Palembang. Setelah masa penyebaran kuesioner berakhir, peneliti melakukan input data untuk persiapan analisis data. Hasilnya semua kuesioner dapat dijadikan sebagai dasar analisis. Berikut perhitungan data kuesioner:

3.2 Analisa Data Penelitian

Karakteristik responden yang aktif menggunakan teknologi IPTV dalam hal ini Usee TV dalam penelitian ini akan digambarkan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan lama menggunakan produk. Berikut ini adalah tabel hasil pengujian statistik deskriptif.

3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Nunnally dalam (Ghozali, 2007, h.46), suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbachs Alpha \geq 0,6. Dari tabel terlihat bahwa variabel memiliki nilai Cronbachs Alpha lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

Table 3: Tabel Crosstabulation responden berdasarkan jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	100	75,8	75,8	75,8
	Perempuan	32	24,2	24,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Table 4: Tabel Crosstabulation responden berdasarkan pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMU	43	32,6	32,6	32,6
	D3	20	15,2	15,2	47,7
	S1	67	50,8	50,8	98,5
	S2	2	1,5	1,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Table 5: Tabel Crosstabulation responden berdasarkan pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Pegawai Negeri	47	35,6	35,6	35,6
	Pegawai Swasta	45	34,1	34,1	69,7
	Wiraswasta	34	25,8	25,8	95,5
	BUMN	6	4,5	4,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Table 6: Tabel Crosstabulation responden berdasarkan penggunaan Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≤ 1 Bulan	22	16,7	16,7	16,7
	1-3 Bulan	36	27,3	27,3	43,9
	≥ 4 Bulan	74	56,1	56,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Table 7: Tabel Uji Validitas Data

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	132	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	132	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Table 8: Tabel Cronbachs Alpha

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,640	46

Table 9: Examples of writing table

		Correlations					
		TotX1	TotX2	TotX3	TotX4	TotY1	TotY2
TotX1	Pearson Correlation	1	,142	,425**	,199*	,274**	,198*
	Sig. (2-tailed)		,104	,000	,022	,001	,023
	N	132	132	132	132	132	132
TotX2	Pearson Correlation	,142	1	,196*	-,126	,263**	,134
	Sig. (2-tailed)	,104		,024	,150	,002	,126
	N	132	132	132	132	132	132
TotX3	Pearson Correlation	,425**	,196*	1	,394**	,288**	,231**
	Sig. (2-tailed)	,000	,024		,000	,001	,008
	N	132	132	132	132	132	132
TotX4	Pearson Correlation	,199*	-,126	,394**	1	,224**	,367**
	Sig. (2-tailed)	,022	,150	,000		,010	,000
	N	132	132	132	132	132	132
TotY1	Pearson Correlation	,274**	,263**	,288**	,224**	1	,364**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,001	,010		,000
	N	132	132	132	132	132	132
TotY2	Pearson Correlation	,198*	,134	,231**	,367**	,364**	1
	Sig. (2-tailed)	,023	,126	,008	,000	,000	
	N	132	132	132	132	132	132

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3.4 Pengujian Hipotesis

Lalu hasil di atas dibandingkan dengan batasan statistik yang diisyaratkan yaitu diantara 0,000 sampai 1,000 untuk nilai r dan dibawah 0,05 untuk nilai P. Dengan melihat besarnya nilai r, semakin besar nilai r, yakni semakin mendekati angka 1, maka hal itu menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat / tinggi. Berikut adalah daftar mengenai tinggi rendahnya nilai r (Alhusin, 2003) :

1. 0 0,2 = korelasi sangat rendah (hampir tidak ada hubungan)
2. 0,21 0,40 = korelasi yang rendah
3. 0,41 0,60 = korelasi sedang
4. 0,61 0,80 = korelasi cukup kuat / tinggi
5. 0,81 1 = korelasi kuat / tinggi

Hasil analisis pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

Table 10: Examples of writing table

Hipotesis	Nilai r	Jenis Korelasi	Hasil Uji
H1 Faktor Performance Expectancy berpengaruh kepada Behavioral Intention	0,198	Korelasi sangat rendah	Diterima
H2 Faktor Effort Expectancy berpengaruh kepada Behavioral Intention	0,134	Korelasi sangat rendah	Diterima
H3 Faktor Social Influence berpengaruh kepada Behavioral Intention	0,231	Korelasi yang rendah	Diterima
H4 Faktor Facilitating Conditions berpengaruh kepada Behavioral Intention	0,367	Korelasi yang rendah	Diterima
H5 Faktor Facilitating Conditions berpengaruh kepada Use Behavior	0,364	Korelasi yang rendah	Diterima
H6 Faktor Behavioral Intention berpengaruh kepada Use Behavior	0,364	Korelasi yang rendah	Diterima

1. Hipotesis 1 pada penelitian ini adalah apakah Performance Expectancy (PE) berpengaruh kepada Behavioral Intention. Dari pengolahan data dapat diketahui bahwa nilai r pada Behavioral Intention adalah 0,198 dengan nilai P sebesar 0,001. Dengan demikian hipotesis 1 dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil ini mendukung hipotesis bahwa Performance Expectancy (PE) tidak berpengaruh kepada Behavioral Intention.
2. Hipotesis 2 pada penelitian ini adalah apakah Effort Expectancy (EE) berpengaruh kepada Behavioral Intention. Dari pengolahan data diketahui bahwa nilai r pada Effort Expectancy adalah sebesar 0,134 dengan nilai P sebesar 0,002. Dengan demikian hipotesis 2 dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil ini mendukung hipotesis bahwa Effort Expectancy (EE) tidak berpengaruh kepada Behavioral Intention.
3. Hipotesis 3 pada penelitian ini adalah apakah Social Influence (SI) berpengaruh kepada Behavioral Intention. Dari pengolahan data diketahui bahwa nilai r pada Social Influence adalah sebesar 0,231 dengan nilai P sebesar 0,001. Dengan demikian hipotesis 3 dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil ini mendukung hipotesis bahwa Social Influence (SI) berpengaruh kepada Behavioral Intention.
4. Hipotesis 4 pada penelitian ini adalah Facilitating Conditions (FC) berpengaruh kepada Behavioral Intention. Dari pengolahan data diketahui bahwa nilai r pada Facilitating Conditions adalah sebesar 0,367 dengan nilai P sebesar 0,010. Dengan demikian hipotesis 4 dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil ini mendukung hipotesis bahwa Facilitating Conditions berpengaruh kepada Behavioral Intention.
5. Hipotesis 5 pada penelitian ini adalah Facilitating Conditions (FC) berpengaruh kepada Use Behavior. Dari pengolahan data diketahui bahwa nilai r pada Facilitating Conditions adalah sebesar 0,364 dengan nilai P sebesar 0,000. Dengan demikian hipotesis 5 dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil ini mendukung hipotesis bahwa Facilitating Condition berpengaruh kepada Use Behavior.
6. Hipotesis 6 pada penelitian ini adalah Behavioral Intention berpengaruh kepada Use Behavior. Dari pengolahan data diketahui bahwa nilai r pada Behavioral Intention adalah sebesar 0,364 dengan nilai P sebesar 0,000. Dengan demikian hipotesis 6 dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil ini mendukung hipotesis bahwa Behavioral Intention berpengaruh kepada Use Behavior.

4 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan dan penggunaan teknologi IPTV dengan menggunakan pendekatan UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) pada pelanggan Usee TV di kota Palembang. Variabel penelitian meliputi performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, behavioral intention dan use behavior. Implikasi yang dapat ditarik dari penelitian ini bahwa keinginan pelanggan menggunakan Usee TV dipengaruhi oleh pengaruh sosial berupa kebutuhan masyarakat akan teknologi baru, fasilitas-fasilitas pendukung dari provider dan manfaat yang diperoleh dari menggunakan layanan tersebut. Bagi PT Telkom sebagai provider tiga hal tersebut harus menjadi perhatian, apalagi Usee TV berjalan dengan bandwidth yang cukup besar maka jaringan akses yang dilewatinya harus handal.

5 Referensi

1. Anderson John E, East Carolina University. SME Adoption of Wireless LAN Technology: Applying The UTAUT Model.
2. Hendry Jans, Universitas Gadjah Mada. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology.
3. Jogiyanto, Prof, Akt., MBA., PhD. Sistem Informasi Keperilakuan. Penerbit Andi Yogyakarta. 2007
4. Nasir Muhammad, Universitas Bina Darma. Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa di Palembang Menggunakan Model UTAUT.
5. Sonny Siahaan Michael, Pudjo Widodo Prabowo. Kajian Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Dalam Penggunaan Open Source Software Database Management System.
6. Suci Gandawati Tri, Univesitas Guna Darma. Analisis Proses Adopsi Electronic Payment System Dengan Menggunakan UTAUT Model.
7. Thomas Troy Devon, Singh Lenandlar, Gaffar Kemuel, University of Guyana. The Uility of The UTAUT Model in Explaining Mobile Learning Adoption in Higher Education in Guyana.
8. Regulasi IPTV di Indonesia. <http://aliefworkshop.com/2012/07/03/regulasi-iptv-di-indonesia/>
9. Definisi Teknologi. <http://www.aingindra.com/definisi-teknologi/>
10. IPTV (Internet Protocol Television). <http://Riyadi2405.wordpress.com/2010/04/18/iptv/>