

## Analisis Penerimaan Teknologi IPTV (Studi Kasus Groovia TV di Kota Semarang)

**Noora Qotrun Nada, Eko Nugroho, Bimo Sunarfri Hantono**

*Program Studi S2 Teknik Elektro Minat Studi Magister Teknologi Informasi (MTI)*

*Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta 55281*

*E-mail : noora.gn@gmail.com*

### ABSTRAK

*Dalam menggelar layanan Groovia TV (produk IPTV Telkom), PT Telkom melakukan peningkatan performa jaringan dengan banyak mengganti kabel tembaga menjadi fiber optic menuju node terdekat dengan pelanggan, dan memperbanyak perangkat DSLAM outdoor dan MSAN. Dari usaha ini diharapkan bisa meningkatkan pendapatan melalui triple play, telepon/suara, data, dan multimedia, namun ternyata pelanggan Groovia TV belum signifikan. Tesis ini melakukan analisis penerimaan teknologi IPTV dengan studi kasus Groovia TV di kota Semarang. Menggunakan model TAM (technology acceptance model) dan dianalisa dengan SEM (structural equation modeling). Diharapkan akan didapatkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan IPTV melalui konstruk-konstruk yang ada. Penelitian ini mengambil populasi dengan sampling acak pada pelanggan speedy yang pernah menggunakan GrooviaTV baik yang masih aktif ataupun sudah berhenti di kota Semarang. Hasil penelitian ini membuktikan dari 10 hipotesis, dua hipotesis ditolak. Attitude Toward IPTV (ATT) dan perceived of usefulness (PU) berpengaruh pada Intention To Use (IU). Perceived of ease of use (PEU), perceived of enjoyment, dan perceived of quality (PQ) berpengaruh pada ATT. Normative pressure (NP) dan Price Level (PL) tidak berpengaruh secara langsung terhadap IU.*

**Kata kunci :** IPTV, TAM, SEM, technology acceptance model, Groovia TV

### 1. PENDAHULUAN

Sejalan dengan semakin berkembangnya jaringan broadband di Indonesia, saat ini sangat memungkinkan untuk melewatkan siaran televisi ke jaringan berbasis IP. Teknologi IPTV merupakan salah satu produk *Next Generation Network* (NGN) yang menjadikan pengguna menikmati siaran televisi melalui jaringan internet. Beberapa layanan lebih dari sekedar menonton televisi (Live TV) bisa diperoleh dari teknologi ini diantaranya *Video-on-Demand* (VOD), *Network-based Time Shifting* (Pause Live TV), TV on demand termasuk karaoke on demand. Teknologi IPTV membuka peluang distribusi dua arah karena kendali IPTV ada di tangan penonton sehingga siaran menjadi bersifat interaktif dan sesuai keinginan. Selain itu juga menjadi awalan bagi pengguna dapat menikmati layanan triple play atau satu jaringan dengan 3 macam layanan. Sebagai contoh seorang pelanggan IPTV dapat menggunakan layanan telepon, menonton video/TV, dan browsing site di internet dalam waktu bersamaan. Kualitas layanan gambar, suara dan keamanannya dijamin penuh oleh penyedia IPTV melalui jaringan tertutup (closed distribution network) yang dikelola sesuai standar layanan yang berlaku. Dengan demikian IPTV bukan sekedar siaran TV yang dapat dinikmati melalui jaringan IP, namun mempunyai fasilitas/kemampuan yang lebih seperti mampu menyediakan layanan multimedia dan interaktif secara real time[1].

Ketika awal Groovia TV dikomersialkan diharapkan mampu menambah keuntungan. Dari jaringan yang sudah ada usaha optimasi dan upgrading sehingga semua jaringan layak untuk dibebani tripleplay. 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 teknologi tersebut. Pertanyaan yang muncul adalah bagaimana respon pelanggan terhadap teknologi yang ditawarkan provider, apakah pelanggan sudah siap menerima dan mengadopsi serta menggunakan teknologi IPTV tersebut. Masih kurangnya penelitian mengenai hal ini menjadi latar belakang penelitian ini.

### 2. LANDASAN TEORI

#### 2.1 Theory of Reasoned Action

Theory of Reasoned Action (TRA) merupakan teori perilaku individual yang paling mendasar, teori ini diturunkan dari teori sikap (theory of attitude) yang mempelajari tentang sikap (attitude) dan pengaruhnya terhadap perilaku (behavior). Ajzen dan Fishbein (1975) mendefinisikan sikap sebagai jumlah dari afeksi (perasaan) yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak suatu objek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individu pada skala evaluatif dua kutub, misalnya baik atau jelek, setuju atau menolak, dan yang lainnya. Selain sikap, perilaku juga harus dihadirkan sehingga memperkuat niat melakukan perilaku. Niat perilaku ini kemudian akan mendorong untuk melakukan perilakunya.[5]

## 2.2 Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari TRA. Ajzen (1991) mengembangkan teori TPB [3], dengan menambahkan sebuah konstruk yang belum ada dalam TRA. Konstruk ini disebut dengan Kontrol Perilaku Persepsian (*Perceived Behavioral Control*). Konstruk ini ditambahkan pada TPB untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan dan keterbatasan dari sumber daya yang digunakan untuk melakukannya.

## 2.3 Technology Acceptance Model

Model Technology Acceptance Model (TAM) dibangun oleh Davis (1989) berdasarkan TRA dan digunakan untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan pada individual pemakai. Berbeda dengan TRA, model ini mengeluarkan konstruk sikap dan membuat lebih sederhana untuk menjelaskan niat dengan lebih baik [4]. TAM2 dikembangkan dengan menambahkan norma subyektif (*subjective norm*) sebagai prediktor niat. TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh konstruk *perceived of usefulness* dan *perceived of ease of use*. Terkait TAM akan dijelaskan pada bagian landasan teori.

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian ini yaitu tahap yang akan ditempuh dalam rangka pencapaian tujuan. Langkah akan dibagi menjadi lima tahap secara sistematis terdiri atas, tahap persiapan penelitian, konseptualisasi model, pengumpulan dan pengolahan data. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner yang diadopsi dari penelitian terdahulu [8]. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Confirmatory Factor Analysis* yang dilakukan dengan menggunakan AMOS.

## 4. HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Gambaran Umum Responden

Berdasarkan data primer yang dikumpulkan, diperoleh profil responden menurut pengguna layanan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Responden Menurut Pengguna Layanan IPTV

Layanan IPTV	Frekuensi (orang)
Pengguna Layanan IPTV aktif	65
Pernah Menggunakan Layanan IPTV	39
Jumlah	104

Sumber : Data diolah tahun 2013

### 4.2. Analisis Data Penelitian

#### 4.2.1 Intention to Use IPTV

Variabel ketepatan metode pelatihan diukur melalui 3 item pertanyaan hasil statistik deskriptif dengan menggunakan teknik pengukuran angka indeks adalah seperti yang disajikan dalam Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Indeks Intention to Use IPTV

	STS		TS		N		S		SS		INDEKS
IU1	2	2	9	18	18	54	40	160	35	175	3.93269
IU2	9	9	10	20	27	81	26	104	32	160	3.59615
IU3	2	2	16	32	19	57	45	180	22	110	3.66346
											3.73077

Sumber : data diolah tahun 2013

#### 4.2.2 Price Level

Variabel Price Level diukur melalui 3 item pertanyaan Hasil statistik deskriptif dengan menggunakan teknik pengukuran angka indeks adalah seperti yang disajikan dalam Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Indeks Price Level

	STS		TS		N		S		SS		INDEKS
PL1	9	9	14	28	27	81	39	156	15	75	3.35577
PL2	6	6	28	56	23	69	36	144	11	55	3.17308
PL3	6	6	30	60	19	57	43	172	6	30	3.125
											3.21795

Sumber : data diolah tahun 2013

#### 4.2.3 Normative Pressure

Variabel normative pressure diukur melalui 4 item pertanyaan hasil statistik deskriptif dengan menggunakan teknik pengukuran angka indeks adalah seperti yang disajikan dalam Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Indeks Normative Pressure

	STS		TS		N		S		SS		INDEKS
NP1	2	2	19	38	33	99	41	164	9	45	3.34615
NP2	6	6	10	20	26	78	50	200	12	60	3.5
NP3	8	8	22	44	33	99	32	128	9	45	3.11538
NP4	11	11	26	52	31	93	30	120	6	30	2.94231
											3.22596

Sumber : data diolah tahun 2013

#### 4.2.4 Attitude Toward IPTV

Variabel attitude toward IPTV diukur melalui 2 item pertanyaan hasil statistik deskriptif dengan menggunakan teknik pengukuran angka indeks adalah seperti yang disajikan dalam Tabel 4.5

Tabel 4.5 Indeks Attitude Toward IPTV

	STS		TS		N		S		SS		INDEKS
ATT1	2	2	8	16	21	63	39	156	34	170	3.91346
ATT2	2	2	9	18	19	57	35	140	39	195	3.96154
											3.9375

Sumber : data diolah tahun 2013

#### 4.2.5 Perceived Usefulness

Variabel perceived usefulness diukur melalui 3 item pertanyaan hasil statistik deskriptif dengan menggunakan teknik pengukuran angka indeks adalah seperti yang disajikan dalam Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Indeks Perceived Usefulness

	STS		TS		N		S		SS		INDEKS
PU1	4	4	16	32	26	78	34	136	24	120	3.55769
PU2	6	6	5	10	28	84	39	156	26	130	3.71154
PU3	2	2	13	26	38	114	36	144	15	75	3.47115
											3.58013

Sumber : data diolah tahun 2013

#### 4.2.6 Perceived Ease of Use

Variabel perceived ease of use diukur melalui 3 item pertanyaan hasil statistik deskriptif dengan menggunakan teknik pengukuran angka indeks adalah seperti yang disajikan dalam Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Indeks Perceived Ease of Use

	STS		TS		N		S		SS		INDEKS
PEU1	5	5	9	18	12	36	49	196	29	145	3.84615
PEU2	7	7	14	28	23	69	30	120	30	150	3.59615
PEU3	5	5	3	6	35	105	38	152	23	115	3.68269
											3.70833

Sumber : data diolah tahun 2013

#### 4.2.7 Perceived Enjoyment

Variabel perceived enjoyment diukur melalui 3 item pertanyaan hasil statistik deskriptif dengan menggunakan teknik pengukuran angka indeks adalah seperti yang disajikan dalam Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Indeks Perceived Enjoyment

	STS		TS		N		S		SS		INDEKS
PE1	4	4	9	18	23	69	43	172	25	125	3.73077
PE2	2	2	5	10	21	63	49	196	27	135	3.90385
PE3	2	2	11	22	14	42	48	192	29	145	3.875
											3.83654

Sumber : data diolah tahun 2013

#### 4.2.8 Perceived Quality

Variabel perceived quality diukur melalui 4 item pertanyaan hasil statistik deskriptif dengan menggunakan teknik pengukuran angka indeks adalah seperti yang disajikan dalam Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Indeks Perceived Quality

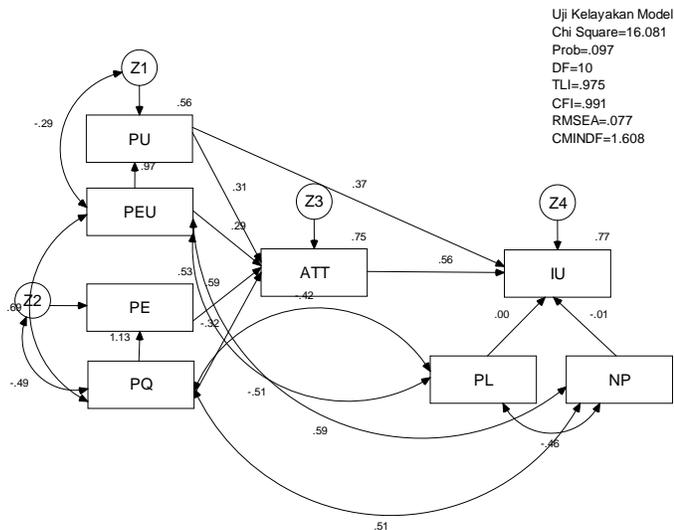
	STS		TS		N		S		SS		INDEKS
PQ1	4	4	4	8	18	54	49	196	29	145	3.91346
PQ2	2	2	11	22	22	66	37	148	32	160	3.82692
PQ3	2	2	13	26	25	75	34	136	30	150	3.74038
PQ4	5	5	8	16	37	111	33	132	21	105	3.54808
											3.75721

Sumber : data diolah tahun 2013

#### 4.2.9 Structural Equation Model (SEM)

Uji kelayakan model keseluruhan dilakukan dengan menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM), yang sekaligus digunakan untuk menganalisis hipotesis yang diajukan. Hasil pengujian model melalui SEM adalah seperti yang ditampilkan dalam Gambar 4.1.

Gambar 4.1 Hasil Analisis Structural Equation Model (SEM)



Sumber : data diolah tahun 2013

Ringkasan uji kelayakan model *confirmatory factor analysis* tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Hasil pengujian kelayakan Model *Confirmatory Factor Analysis*

Goodness of Fit Indeks	Cut-off value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi-Square	< 18,307 (5%, 10)	16,081	BAIK
Probability	$\geq 0,05$	0,097	BAIK
RMSEA	$\leq 0,08$	0,077	BAIK
TLI	$\geq 0,95$	0,975	BAIK
CFI	$\geq 0,95$	0,991	BAIK
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,608	BAIK

Sumber : data primer yang diolah untuk tesis

#### 4.2.10. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas

Metode yang digunakan untuk menguji validitas instrumen adalah dengan *Confirmatory Factor analysis*. Dalam analisis ini akan diinterpretasikan dengan *loading factor*. Indikator dengan *loading factor* yang tinggi memiliki kontribusi yang lebih tinggi untuk menjelaskan konstruk latennya. Sebaliknya pada indikator dengan *loading factor* rendah memiliki kontribusi yang lemah untuk menjelaskan konstruk latennya. Pada sebagian besar referensi 1 sebesar 0,50 atau lebih dianggap memiliki validasi yang cukup kuat untuk menjelaskan konstruk laten [12]. Hasil pengujian validitas untuk masing-masing variable ditunjukkan pada tabel-tabel dibawah ini.

Tabel 4.15 Hasil Pengujian Validitas Variabel *Intention To Use IPTV*

	<i>Loading Factor</i>
IU1	.947
IU2	.944
IU3	.840

Tabel 4.16 Hasil Pengujian Validitas Variabel *Price Level*

	<i>Loading Factor</i>
PL1	.878
PL2	.933
PL3	.920

Tabel 4.17 Hasil Pengujian Validitas Variabel *Normative Pressure*

	<i>Loading Factor</i>
NP1	.692
NP2	.730
NP3	.672
NP4	.825

Tabel 4.18 Hasil Pengujian Validitas Variabel *Attitude Toward IPTV*

	<i>Loading Factor</i>
ATT1	.959
ATT2	.959

Tabel 4.19 Hasil Pengujian Validitas Variabel *Perceived Usefulness*

	<i>Loading Factor</i>
PU1	.903
PU2	.914
PU3	.922

Tabel 4.20 Hasil Pengujian Validitas Variabel Perceived Ease of Use

	Loading Factor
PEU1	.934
PEU2	.936
PEU3	.952

Tabel 4.21 Hasil Pengujian Validitas Variabel Perceived Enjoyment

	Loading Factor
PE1	.938
PE2	.958
PE3	.885

Tabel 4.21 Hasil Pengujian Validitas Variabel Perceived Quality

	Loading Factor
PQ1	.866
PQ2	.948
PQ3	.951
PQ4	.851

Secara keseluruhan menunjukkan bahwa semua variabel memiliki *loading factor* diatas 0.50, sehingga semua indikator sudah valid.

## 2. Uji Reliability

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus koefisien *Cronbach's Alpha*. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variable ditunjukkan pada Tabel 4.22.

Tabel 4.22 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha
Intention to Use IPTV	0.894
Price level	0.896
Normative Pressure	0.709
Attitude Toward IPTV	0.913
Perceived Usefulness	0.898
Perceived Ease of Use	0.931
Perceived Enjoyment	0.915
Perceived Quality	0.926

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel (handal).

## 4.4. Pengujian Hipotesis

Hasil analisis SEM sebagai langkah pengujian hipotesis ditunjukkan pada Tabel 4.23.

Tabel 4.23 Uji Hipotesis

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PU	<---	PEU	.896	.074	12.063	***	par_9
PE	<---	PQ	1.102	.092	12.028	***	par_10
ATT	<---	PU	.316	.086	3.675	***	par_1
ATT	<---	PEU	.272	.086	3.172	.002	par_3
ATT	<---	PE	.640	.107	5.982	***	par_4
ATT	<---	PQ	-.335	.089	-3.780	***	par_5
IU	<---	PU	.395	.085	4.668	***	par_2
IU	<---	ATT	.574	.076	7.584	***	par_6
IU	<---	PL	-.005	.056	-.085	.932	par_7
IU	<---	NP	-.010	.080	-.124	.902	par_8

Hasil perhitungan terhadap kriteria goodness of fit dalam program AMOS 7.0 menunjukkan bahwa analisis konfirmatori dan *Structural Equation Modeling* dalam penelitian ini dapat diterima sesuai model fit. Berdasarkan model fit ini dapat dilakukan pengujian terhadap 8 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

#### 4.4.1 Pengujian Hipotesis 1

**H<sub>1</sub>:** Sikap dalam penggunaan (ATT) mempengaruhi perilaku penggunaan layanan IPTV (IU).

Parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 0.574. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = 7.584 yang memenuhi syarat >1.96 dengan probabilitas sangat kecil yang memenuhi syarat probabilitas pengujian berada dibawah 0,05. Dengan demikian H<sub>1</sub> dalam penelitian ini dapat diterima.

#### 4.4.2 Pengujian Hipotesis 2

**H<sub>2</sub>:** Lingkungan sekitar (NP) mempengaruhi perilaku penggunaan layanan IPTV (IU)

Parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar -0.1. Pengujian menunjukkan hasil nilai CR = -0.24 dengan probabilitas = 0.902 keduanya tidak memenuhi syarat dimana nilai CR > 1.96 probabilitas pengujian berada dibawah 0,05. Dengan demikian H<sub>2</sub> dalam penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan *normative pressure* tidak mempengaruhi keinginan responden untuk menggunakan layanan IPTV. Variabel didalamnya bahwa IPTV digunakan sebagai simbol status dan hanya digunakan oleh orang-orang berkelas atas dan saran dari orang lain untuk menggunakan IPTV.

#### 4.4.3 Pengujian Hipotesis 3

**H<sub>3</sub>:** Harga layanan (PL) mempengaruhi perilaku penggunaan layanan IPTV (IU)

Parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar -0.05. Pengujian menunjukkan hasil dengan nilai CR = -0.085 dengan probabilitas = 0.932. Keduanya tidak memenuhi syarat dimana nilai CR > 1.96 probabilitas pengujian berada dibawah 0,05. Dengan demikian H<sub>3</sub> dalam penelitian ini ditolak.

#### 4.4.4 Pengujian Hipotesis 4

**H<sub>4a</sub>:** Manfaat kegunaan layanan (PU) mempengaruhi sikap dalam penggunaan (ATT)

Parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 0.316. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = 3.675 yang memenuhi syarat >1.96 dengan probabilitas signifikan dibawah 0.05. Dengan demikian H<sub>4a</sub> dalam penelitian ini dapat diterima.

**H<sub>4b</sub>:** Manfaat kegunaan layanan (PU) mempengaruhi perilaku penggunaan layanan IPTV (IU)

Parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 0.395. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = 4.668 yang memenuhi syarat >1.96 dengan probabilitas signifikan dibawah 0.05. Dengan demikian H<sub>4b</sub> dalam penelitian ini dapat diterima.

#### 4.4.5 Pengujian Hipotesis 5

**H<sub>5a</sub>:** Kemudahan layanan (PEU) mempengaruhi sikap dalam penggunaan (ATT)

Parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 0.272. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = 3.172 yang memenuhi syarat >1.96 dengan probabilitas bernilai 0.002 dibawah dari 0,05. Dengan demikian H<sub>5a</sub> dalam penelitian ini dapat diterima.

**H<sub>5b</sub>:** Kemudahan layanan (perceived ease of use) mempengaruhi sikap dalam manfaat kegunaan layanan (perceived usefulness)

Parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 0.896. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = 12.063 yang memenuhi syarat >1.96 dengan probabilitas signifikan dibawah 0,05. Dengan demikian H<sub>5b</sub> dalam penelitian ini dapat diterima.

#### 4.4.6 Pengujian Hipotesis 6

**H<sub>6</sub>:** Kesukaan yang dirasakan dari layanan IPTV (PE) mempengaruhi sikap dalam penggunaan (ATT)

Parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 0.64. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = 5.98 yang memenuhi syarat >1.96 dengan probabilitas signifikan dibawah 0,05. Dengan demikian H<sub>6</sub> dalam penelitian ini dapat diterima.

#### 4.4.7 Pengujian Hipotesis 7

**H<sub>7a</sub>:** Kualitas layanan (PQ) mempengaruhi sikap dalam penggunaan (ATT)

Parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar -0.335. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = -3.70 yang memenuhi syarat >1.96 dengan probabilitas signifikan dibawah 0,05. Dengan demikian H<sub>7a</sub> dalam penelitian ini dapat diterima.

**H<sub>7b</sub>:** Perceived of quality mempengaruhi kenikmatan yang dirasakan dari layanan IPTV (PE)

Parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 1.102. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = 12.028 yang memenuhi syarat >1.96 dengan probabilitas signifikan dibawah 0,05. Dengan demikian H<sub>7b</sub> dalam penelitian ini dapat diterima.

## 5. PENUTUP

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses penerimaan (*acceptance*) teknologi IPTV dengan menggunakan TAM (*technology acceptance model*) pada pelanggan Groovia TV kota Semarang. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *Technology Accpetance Model* (TAM). Variabel penelitian meliputi perceived usefullness, perceived ease of use, attitude, behavioral intention to use. Berdasarkan analisis dan hasil penelitian, maka penelitian ini menyimpulkan bahwa:

1. Sikap dalam penggunaan (ATT) mempengaruhi perilaku penggunaan layanan IPTV (IU). Hal ini mengindikasikan bahwa sikap dalam penggunaan seperti senang dan positif mempengaruhi pada keinginan untuk menggunakan Groovia.
2. Hipotesis lingkungan sekitar (NP) mempengaruhi terhadap perilaku penggunaan layanan IPTV (IU) ditolak. Hal ini menunjukkan *normative pressure* tidak mempengaruhi secara langsung keinginan responden untuk menggunakan layanan IPTV.
3. Hipotesis harga layanan (PL) mempengaruhi perilaku penggunaan layanan IPTV (IU) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ketika responden sudah menggunakan Groovia, harga layanan tidak lagi mempengaruhi keinginan penggunaannya atau tidak. Pengguna Groovia merasa harga tidak penting lagi selama layanan bisa dinikmati.
4. Manfaat kegunaan layanan (PU) mempengaruhi sikap dalam penggunaan (ATT) dan mempengaruhi perilaku penggunaan layanan IPTV (IU).
5. Kemudahan layanan (PEU) mempengaruhi sikap dalam penggunaan (ATT) dan mempengaruhi sikap dalam manfaat kegunaan layanan (perceived usefulness).
6. Kesukaan yang dirasakan dari layanan IPTV (PE) mempengaruhi sikap dalam penggunaan (ATT).
7. Kualitas layanan (PQ) mempengaruhi sikap dalam penggunaan (ATT) dan mempengaruhi kenikmatan yang dirasakan dari layanan IPTV (PE).

Hasil penelitian ini membuktikan dari 10 hipotesis, dua hipotesis ditolak. Implikasi yang dapat ditarik dari penelitian ini bahwa keinginan pelanggan menggunakan Groovia TV dipengaruhi oleh persepsi kualitas layanan, kesukaan yang dirasakan, kemudahan dalam menggunakan dan manfaat yang diperoleh. Bagi PT Telkom sebagai provider empat hal tersebut yang harus menjadi perhatian, apalagi Groovia TV berjalan dengan bandwidth yang cukup besar, jaringan akses yang dilewatinya harus handal. Persepsi terhadap lingkungan sekitar tidak berpengaruh ketika ketiga persepsi yang lain sudah dirasakan. Begitu juga dengan harga layanan. Iklan komersil dalam penawaran produk dianjurkan tidak perlu dilakukan oleh orang yang terkenal atau *public figure*. Penawaran sebaiknya tidak mengedepankan harga yang murah atau hemat namun lebih pada kemudahan, manfaat, kesukaan/kenikmatan menikmatinya, dan kualitas yang bagus.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] (2012) Website Internode. [Online]. diakses melalui <http://www.internode.on.net/adsl2/graph/index.htm> pada tanggal 1 September 2012.
- [2] (2012) Website PT Telekomunikasi Indonesia. [Online]. *Laporan Tahunan 2010* diakses melalui [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id) pada tanggal 1 Juni 2012.
- [3] Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50: 2, pp. 179-211.
- [4] Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 1989, 13: 3, pp. 319-342.
- [5] Fishbein, M., I. Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley. Available : <http://www.people.umass.edu/aizen/f&a1975.html>
- [6] Held, G. 2007. *Understanding IPTV*. Auerbach Publication.
- [7] Jogiyanto, H.M., and Abdillah, W. 2010. *Tata Kelola Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [8] Qiantori, A., et al. 2010. *3G Mobile Acceptance in Indonesia*. Tokyo : University of Electro-Communications. Sixth International Conference on Wireless and Mobile Communications, IEEE computer society pp. 526-531.
- [9] Widyatmoko, J. 2007. *Analisa Kesiapan Penyediaan Layanan IPTV Berbasis ADSL oleh Telkom (Studi Kasus Telkom Divre 2 Jakarta)*. Tesis. Jakarta: Universitas Indonesia.
- [10] Wirawan, D.Y. 2008. *Analisa Persiapan Penerapan IPTV Di Indonesia*. Tesis. Jakarta: Universitas Indonesia.
- [11] Weniger, Sandra. 2010. *User Adoption of IPTV: A Research Model*. Cologne: University of Cologne. Implications for the Individual, Enterprises and Society 23rd Bled eConference eTrust; Bled, Slovenia.
- [12] Ghozali, I. 2013. *Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 21.0*. Semarang : Badan Penerbit universitas Diponegoro.