

**TESIS**

**PENGGUNAAN LAYANAN *ONLINE STREAMING* PADA MASA  
PANDEMI COVID-19 DI INDONESIA**



**EMERENSIA TANGKAS ALMA WRATSARI**

No. Mhs: 205003327/EBU/MM

**“PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA”**

2022



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**  
**MAGISTER MANAJEMEN**

---

PERSETUJUAN TESIS

Nama : EMERENSIA TANGKAS ALMA WRATSARI  
Nomor Mahasiswa : 205003327  
Konsentrasi : E-Business  
Judul : **PENGGUNAAN LAYANAN *ONLINE STREAMING***  
**PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI INDONESIA**

Nama Pembimbing Tanggal Tanda Tangan

“Prof. Dr. MF. Sheellyana Junaedi, S.E., M.Si.” ..... ..

Nama Pembimbing II Tanggal Tanda Tangan

“Mahestu Noviandra Krisjanti, S.E., M.Sc. IB, Ph.D.” ..... ..



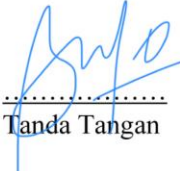


**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**  
**MAGISTER MANAJEMEN**


---

PENGESAHAN TESIS

Nama : EMERENSIA TANGKAS ALMA WRATSARI  
Nomor Mahasiswa : 205003327/ EBU/ MM  
Konsentrasi : *E-Business*  
Judul Tesis : PENGGUNAAN LAYANAN *ONLINE STREAMING*  
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI INDONESIA

Nama Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
Prof. Dr. MF. Sheellyana Junaedi, S.E., M.Si.	..... Tanggal	 ..... Tanda Tangan
Mahestu Noviandra Krisjanti, S.E., M.Sc. IB, Ph.D.	..... Tanggal	 ..... Tanda Tangan
Drs. Budi Suprpto, M.B.A., Ph.D.	..... Tanggal	 ..... Tanda Tangan

Ketua Program Studi

  
.....  
Dr. Dra. J Ellyawati, MM.

---

...

## “MOTTO”

“Don’t tell people what you are going to do. Do it and shock them. And after shocking them stay silent. Move on to your next project.”

“What the most important thing in life is to enjoy the life.”

“Life is not about having, it’s about being.” – Nick Vujicic

## **PERNYATAAN**

Saya Emerensia Tangkas Alma Wratsari, yang bertanda tangan di bawah ini dengan sungguh menyatakan bahwa tesis yang berjudul:

### **PENGGUNAAN LAYANAN ONLINE STREAMING PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI INDONESIA**

Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipergunakan untuk mendapat gelar pada program Magister Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta atau pada program studi lainnya.

Pernyataan, ide, maupun kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain telah dinyatakan secara tertulis dalam bentuk daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari tesis ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagai mestinya.

Yogyakarta, 27 Juni 2022

Yang menyatakan

Emerensia Tangkas Alma Wratsari

## INTISARI

Pandemi COVID-19 turut mengakselerasi adopsi layanan *online streaming* di seluruh dunia, termasuk layanan *online streaming* yang saat ini mulai banyak digunakan di Indonesia dan seluruh dunia yaitu Netflix. Penelitian ini mengasumsikan bahwa konsumen mencari kepuasan emosional dan instrumental dengan menonton video atau siaran langsung melalui perangkat digital mereka. Oleh karena itu, penelitian ini didasarkan pada *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Uses Gratification Theory* (UGT) untuk menyelidiki kemudahan penggunaan dan kegunaan teknologi ini oleh pengguna. Juga menambahkan persepsi risiko yang diterima oleh pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi persepsi konsumen mengenai layanan *online streaming* dan menjelaskan motivasi konsumen untuk menggunakannya. Tujuan yang ingin dicapai untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, penggunaan ritual, penggunaan instrumental, dan risiko yang dirasakan terhadap niat konsumen untuk menggunakan layanan *online streaming* Netflix dan menganalisis pengaruh mediasi dari manfaat yang dirasakan terhadap kemudahan penggunaan dan niat untuk menggunakan layanan *online streaming* Netflix. Penelitian ini menggunakan *Partial Least Square- Structural Equation Model* (PLS-SEM) dengan jumlah sampel 203 responden yang merupakan pelanggan Netflix berusia 17-40 tahun. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat yang dirasakan, manfaat yang dirasakan, penggunaan ritual dan penggunaan instrumental juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan layanan *online streaming* Netflix. Namun, penelitian ini tidak berhasil membuktikan pengaruh positif dan signifikan dari kemudahan penggunaan, dan risiko yang dirasakan terhadap niat menggunakan. Selain itu manfaat yang dirasakan terbukti memediasi hubungan antara kemudahan penggunaan dengan niat menggunakan.

Keywords: Layanan *Online Streaming*; Netflix; TAM; UGT; Niat Menggunakan

## ABSTRACT

The COVID-19 pandemic accelerates adoption of online streaming service around the world, including online streaming services which is now starting to be used in Indonesia like Netflix. This study assume that consumers searching for emotional and instrumental satisfaction when they start to watch any video or life streaming on their digital devices. Therefore, this study is based on two theories about thechnology adoption: Technology Acceptance Model (TAM) and Uses Gratification Theory (UGT) to explore perceived ease of use and perceived usefulness from users perception. By adding perceived risk perception related to COVID-19 pandemic. This study aims to explore users perception about online streaming services and describes their motivation to use the services. This study also aims to analyzed the effect of perceived ease of use, perceived usefulness, ritualized use, instrumental use, and perceived risk perception toward intention to use Netflix as online streaming services and to analyzed the mediation effect of perceived usefulness between perceived ease of use to intention to use Netflix. This study use Partial Least Square- Structural Equation Model (PLS-SEM) as analyze tool. There are 203 respondents used in this study, those who are Netflix users who are 17-40 years old. The research result shows that perceived ease of use positively and significantly affect perceived usefulness. Perceived usefulness, ritualized use and instrumental use positively and significantly affect intention to use Netflix. However, the result study can't proves the affect of perceived ease of use and perceive risk perception to intention to use Netflix. Furthermore perceive usefulness positively and significantly mediate the affect between perceive ease of use to intention to use Netflix.

Keywords: Online Streaming Services; Netflix; TAM; UGT; Intention to Use

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul **“Penggunaan Layanan *Online Streaming* pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia”**. Penulisan tesis ini merupakan langkah dalam memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Terselesainya tesis ini tentu karena penyertaan dari Tuhan Yesus Kristus dan penyertaan Bunda Maria, serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menyadari dalam proses penyusunan tesis ini banyak menghadapi hambatan dan tantangan. Oleh karena itu, dalam lembar ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dan membantu dalam proses penyelesaian penulisan tesis ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. MF. Sheellyana Junaedi, S.E., M.Si selaku pembimbing pertama dan Ibu Mahestu Noviantra Krisjanti, S.E., M.Sc. IB, Ph.D selaku pembimbing kedua yang telah membantu, memberikan banyak sekali masukan dan meluangkan waktu sampai terselesainya dan terpublikasinya karya tulis ini.
2. Bapak, Alm. Ibu, Ambar dan Mikael yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan selama penyusunan dan sampai terselesainya tesis ini.
3. Teman-teman seperjuangan MM angkatan 2021-Genap yang sudah berjuang bersama-sama selama menempuh masa studi, khususnya teman-teman satu bimbingan Deniska, Mbak Bening, Gege, Yulita, Mbak Esther, Mbak Rahma, Mas Bhakti, Rosa, dan Bu Sulis.
4. Rektor, Dekan, Dosen, dan Karyawan bagian akademik, tata usaha bagian perkuliahan, unit perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu dan memberikan pelayanan terbaik selama ini.
5. Yang selalu menemani dan memberi dukungan dalam penyelesaian tesis ini, Frendo, Evi, Ayu, Anton, Tama, Hetty, Agatha, Kevin, Ian dan Lili.



6. Teman-teman maupun kerabat lain yang telah membantu dalam proses pengerjaan tesis ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan, ilmu dan doa yang telah diberikan.

Yogyakarta, 27 Juni 2022

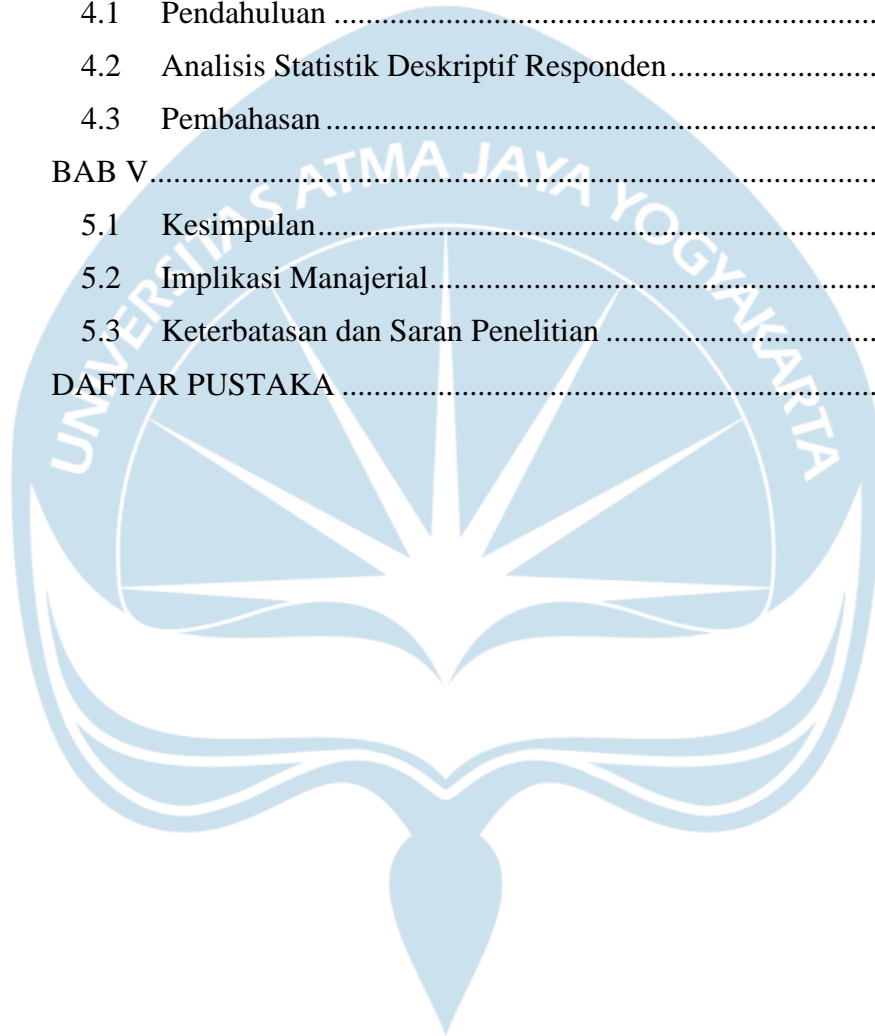


Emerensia Tangkas Alma Wratsari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	1
HALAMAN PERSETUJUAN.....	2
DAFTAR ISI .....	3
DAFTAR GAMBAR.....	5
DAFTAR TABEL.....	5
BAB I .....	15
1.1 Latar Belakang .....	15
1.2 Rumusan Masalah .....	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	20
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	20
1.6 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II.....	22
2.1 Kemudahan Penggunaan dan Manfaat yang Dirasakan ( <i>Technology Acceptance Model</i> ).....	22
2.2 Penggunaan Ritual dan Penggunaan Instrumental ( <i>Uses and         Gratification Theory</i> ) .....	23
2.3 Risiko yang Dirasakan.....	25
2.4 Niat Menggunakan .....	26
2.5 Penelitian Terdahulu.....	28
2.6 Pengembangan Hipotesis .....	34
2.6.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Manfaat yang Dirasakan terhadap Niat Menggunakan .....	34
2.6.2 Pengaruh Penggunaan Ritual dan Penggunaan Instrumental terhadap Niat Menggunakan .....	36
2.6.3 Pengaruh Risiko yang Dirasakan terhadap Niat Menggunakan ..	38
2.7 Model Penelitian.....	39
BAB III .....	43
3.1 Lingkup Penelitian .....	43
3.2 Metode Sampling dan Teknik Pengumpulan Data.....	43

3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	44
3.4	Metode Analisis Data .....	46
3.4.1	Analisis Statistik Deskriptif Responden.....	46
3.4.2	Uji Instrumen Penelitian.....	47
3.4.3	Teknik Analisis SEM- PLS .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN .....</b>		<b>55</b>
4.1	Pendahuluan .....	55
4.2	Analisis Statistik Deskriptif Responden.....	55
4.3	Pembahasan .....	85
<b>BAB V.....</b>		<b>90</b>
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Implikasi Manajerial.....	91
5.3	Keterbatasan dan Saran Penelitian .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>94</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	37
Tabel 3.2 Ukuran Indikator Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	49
Tabel 4.2 Indikator-indikator Variabel Lama.....	62
Tabel 4.3 Nilai <i>Loading Factor</i> .....	66
Tabel 4.4 Nilai <i>Average Variant Extracted (AVE)</i> .....	67
Tabel 4.5 Nilai <i>Cross Loading</i> .....	68
Tabel 4.6 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i> .....	69
Tabel 4.7 Nilai <i>Cronbach's alpha dan composite reliability</i> .....	70
Tabel 4.8 Nilai <i>R-squares</i> dan <i>Q-Squares</i> .....	71
Tabel 4.9 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	73
Tabel 4.10 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung .....	76
Tabel 4.11 Hubungan Antara Kemudahan Penggunaan, Manfaat yang Dirasakan, dan Niat Menggunakan .....	76

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Baru Netflix Akibat Pandemi...</b>	<b>9</b>
<b>Gambar 2.1 Model Hubungan Kemudahan Penggunaan, Manfaat yang Dirasakan, Penggunaan Ritual dan Penggunaan Instrumental terhadap Niat Menggunakan</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 2.2 Model Hubungan Risiko yang Dirasakan terhadap Niat Menggunakan</b>	<b>33</b>
<b>Gambar 2.4 Model Hubungan Risiko Kesehatan terhadap Niat Menggunakan</b>	<b>34</b>
<b>Gambar 2.4 Model Penelitian</b>	<b>35</b>
<b>Gambar 4.1 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</b>	<b>50</b>
<b>Gambar 4.2 Kelompok Responden Berdasarkan Usia</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 4.3 Kelompok Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan</b>	<b>52</b>
<b>Gambar 4.41 Kelompok Responden Berdasarkan Status Perkawinan</b>	<b>53</b>
<b>Gambar 4.5 Kelompok Responden Berdasarkan Lama Berlangganan Netflix</b>	<b>53</b>
<b>Gambar 4.6 Kelompok Responden Berdasarkan Metode Pembayaran Yang Paling Sering Digunakan</b>	<b>54</b>
<b>Gambar 4.7 Kelompok Responden Berdasarkan Harga Paket yang Dibeli Setiap Bulan</b>	<b>55</b>
<b>Gambar 4.8 Kelompok Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan atau Uang Saku Perbulan</b>	<b>56</b>
<b>Gambar 4.9 Kelompok Responden Berdasarkan Banyaknya Program Netflix yang Ditonton Setiap Minggu</b>	<b>57</b>
<b>Gambar 4.10 Kelompok Responden Berdasarkan Esensi yang Diperoleh Dari Menonton Program Netflix</b>	<b>58</b>
<b>Gambar 4.11 Kelompok Responden Berdasarkan Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Menonton Netflix</b>	<b>59</b>
<b>Gambar 4.12 Kelompok Responden Berdasarkan Tingkat Ketertarikan Menonton Program Terbaru Netflix</b>	<b>60</b>

**Gambar 4.13 Kelompok Responden Berdasarkan Kebutuhan Menonton Netflix..... 61**  
**Gambar 4.14 Model Diagram Jalur ..... 65**  
**Gambar 4.15 Model Struktural PLS *Algorithm*..... 71**

