

The Relationship Between User Participation and User Satisfaction: An Investigation of Four Contingency Factors

James D. McKeen, Tor Gulmaraes, dan James C. Watherbe; MIS Quarterly, Desember 1994

Kelompok 91

Chrysta Coryna Pratiwi 1202000273
Dian Kartika Putri 1202000338
Wira Perdana 1202001105

Kata Kunci

user participation, user satisfaction, system complexity, task complexity, user influence, dan user-developer communication.

Masalah

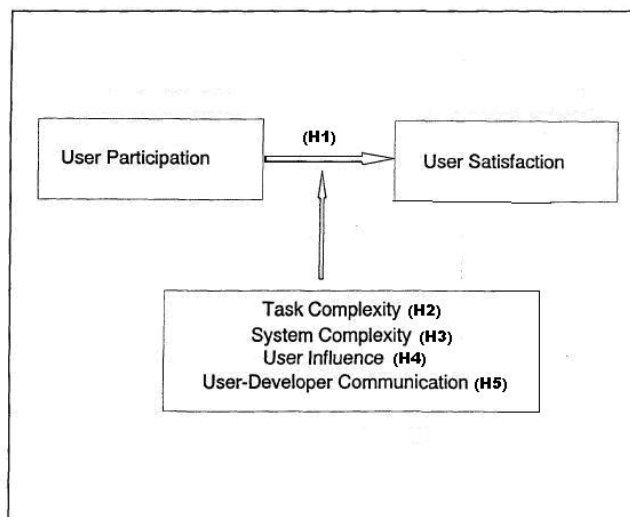
Masalah yang dibahas dalam artikel ini adalah mengenai anggapan komunitas MIS bahwa partisipasi atau **keterlibatan user** dalam pengembangan sistem informasi akan berdampak secara langsung kepada **peningkatan kepuasan** mereka terhadap keberhasilan sistem. Namun, selama ini (sampai artikel ditulis) belum ada literatur yang secara empiris mendukung pernyataan tersebut.

Tujuan

Artikel ini bertujuan untuk mencari penjelasan mengenai empat faktor yang diduga mempengaruhi besarnya keterlibatan *user* dalam pengembangan sistem dalam memenuhi kepuasan mereka terhadap keberhasilan sistem. Faktor-faktor tersebut adalah **kerumitan task**, **kerumitan sistem**, **pengaruh (influence) dari user**, dan **komunikasi antara user dan developer**.

Hipotesis

- H1: **Keterlibatan user** mempengaruhi kepuasan mereka.
- H2: Semakin **kompleks task**, semakin besar hubungannya antara keterlibatan user dan kepuasannya.
- H3: Semakin **kompleks sistem**, semakin besar hubungannya antara keterlibatan user dan kepuasannya.
- H4: Semakin besar **pengaruh user**, semakin besar hubungannya antara keterlibatan user dan kepuasannya.
- H5: Semakin baik **komunikasi antara user dan developer**, semakin besar hubungannya antara keterlibatan user dan kepuasannya.



Proposed Relationships Among Research Variables

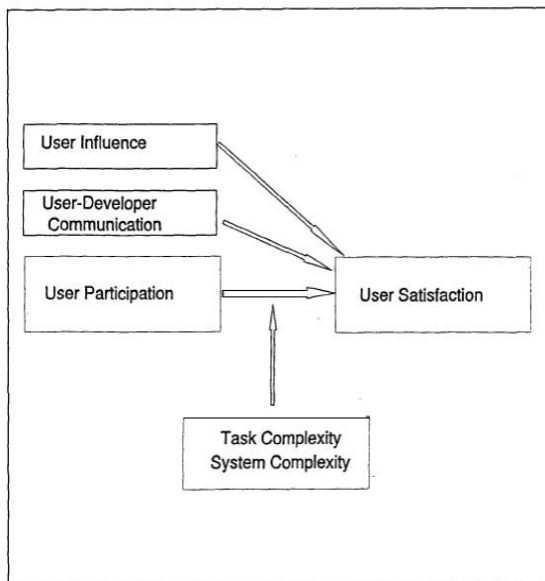
Metode Penelitian

Penelitian yang dilaporkan dalam artikel ini dilakukan dengan cara melakukan survey kepada **delapan perusahaan** besar di Amerika Serikat, 4 perusahaan manufaktur, dan perusahaan-perusahaan lainnya masing-masing bergerak di bidang perbankan, asuransi, retailer, dan transportasi. Setiap perusahaan ini telah mempunyai departemen IS-nya sendiri dan telah menangani berbagai macam proyek pengembangan sistem informasi.

Keterangan mengenai kondisi setiap perusahaan didapatkan dari penjelasan senior IS *officer*. Pada setiap lokasi ditanyakan mengenai 20 proyek terakhir yang telah dikembangkan oleh departemen IS masing-masing. Data untuk penelitian ini adalah informasi yang berkaitan dengan proyek yang dikerjakan dan diambil dengan melakukan wawancara maupun kuestioner. Proyek-proyek yang diambil sebagai sampel adalah proyek yang dikerjakan dari tahun 1987 sampai 1990. Kemudian dilakukan pengumpulan data yang difokuskan kepada user, dan project manager atas proyek sistem informasi yang bersangkutan.

Ternyata tidak semua dari sampel proyek tersebut layak untuk dijadikan masukan dalam penelitian. 9 dari 160 proyek tidak diperhitungkan karena keterbatasan informasi. Jadi, total sampel terakhir berjumlah **151 proyek**.

Hasil



Relationships Found Among Research Variables

Setelah melakukan riset dan menganalisis data, penulis artikel mendapatkan hasil bahwa hipotesis 1, 2, dan 3 dapat diterima, sedangkan hipotesis 4 dan 5 ditolak.

Hipotesis 1 membenarkan pernyataan bahwa keterlibatan *user* mempengaruhi kepuasan mereka sendiri. Sementara hipotesis 2 dan 3 membenarkan bahwa situasi di mana kerumitan *task* dan sistem tinggi akan memerlukan keterlibatan *user* secara aktif.

Dengan menolak hipotesis 4 dan 5 maka disimpulkan bahwa pengaruh *user* serta komunikasi mereka dengan *developer* ternyata tidak mempengaruhi banyak sedikitnya keterlibatan *user*. Namun, kedua faktor tersebut justru secara langsung mempengaruhi kepuasan *user*.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan karena belum memperhatikan sudah sejauh mana tahap pengembangan sistem informasi. Selain itu, sampel yang diambil hanya berasal dari perusahaan besar yang bagian IS nya relatif banyak dan sudah *well-established*. Dengan keterbatasan-keterbatasan ini, perlu diperhatikan lagi apabila hasil penelitian diterapkan di lapangan.

Kesimpulan dan Saran

Dari artikel tersebut dapat disimpulkan bahwa keterlibatan *user* dalam pengembangan sistem informasi bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka. Hal itu bisa disimpulkan karena masih terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi banyak sedikitnya keterlibatan *user*.

Penulis artikel menyarankan agar pada penelitian selanjutnya perlu diperhatikan apakah komunikasi *user* dengan *developer* mempengaruhi intensitas keterlibatan *user* hanya ketika kompleksitas *task* tinggi. Dan apakah pengaruh *user* mempengaruhi intensitas keterlibatan *user* hanya ketika kompleksitas sistem rendah.

Pernyataan Penutup

Keterlibatan aktif *user* diperlukan apabila dalam proyek pengembangan sistem informasi banyak *task* yang tidak terstruktur dan ambigu, serta kompleksitas sistem yang rumit. Sedangkan, pengaruh *user* dan komunikasi antara mereka dengan *developer* mempengaruhi secara langsung keberhasilan proyek. Namun kedua hal terakhir ini masih memerlukan penelitian lebih lanjut.

Referensi Utama

Barki, H. dan Hartwick, J. "Rethinking the Concept of User Involvement," *MIS Quarterly* (13:1), Maret 1989, pp. 53-63.

Kappelman, L dan McLean, E. "The Respective Roles of User Participation and User Involvement in Information System Implementation Success," *Proceedings of the International Conference on Information Systems*, New York, NY, 1991, pp. 339-349.

Daftar Istilah

<i>User Participation:</i>	Keterlibatan <i>user</i> tertentu dalam tahapan pengembangan tertentu sehingga memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan sistem.
<i>User Satisfaction:</i>	Keadaan psikis dari <i>user</i> yang menggambarkan penerimaan atau kepuasan terhadap sistem yang diberikan/dikembangkan.
<i>Task Complexity:</i>	Kompleksitas proses bisnis.
<i>System Complexity:</i>	Kompleksitas pengembangan sistem.
<i>User Influence:</i>	Pengaruh dari seorang individu dari organisasi (yang menggunakan sistem yang dikembangkan) dalam keputusan-keputusan akhir yang berkaitan dengan desain sistem tersebut.
<i>User-Developer Communication:</i>	Komunikasi yang terjadi antara <i>user</i> dan <i>developer</i> sistem. Komunikasi ini diperlukan dalam mencari system requirement maupun proses bisnis yang berpengaruh pada sistem.