

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

MIS Quarterly, Desember 1994

James D. McKeen, Tor Gulmaraes, dan James C. Watherbe

Kelompok 146: Jaka N. Indrawan (1202000591)

Kata Kunci: *user participation, user satisfaction, system complexity, task complexity, user influence, user developer communication.*

Abstraksi:

Artikel ini membahas mengenai anggapan dari komunitas MIS dimana partisipasi *user* dalam pengembangan sebuah sistem terkait secara langsung dengan kepuasan dari *user* terhadap keberhasilan dari sistem tersebut.

Tujuan:

Penelitian dilakukan sehubungan dengan belum adanya literatur yang secara empiris membahas mengenai permasalahan ini. Selain itu dengan adanya artikel ini diharapkan akan dapat memberikan kejelasan mengenai hubungan antara partisipasi *user* dan kepuasan dari *user* berdasarkan 4 buah faktor yang dianggap berpeluang besar dalam mempengaruhi terjadinya hal tersebut yaitu, *task complexity, system complexity, user influence, dan user-developer communication.*

Pembahasan

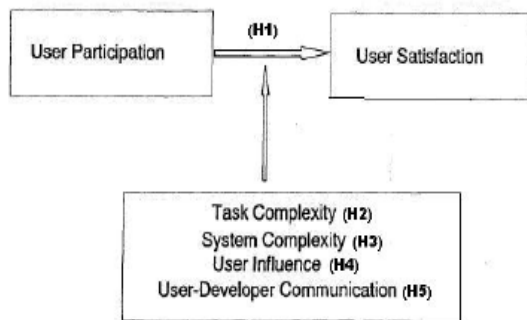
Pentingnya partisipasi *user* pada pengembangan sistem telah sering dibicarakan di dalam literatur-literatur. Seperti yang diungkapkan oleh Ives and Olson, 1984, partisipasi dari *user* ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas dari sistem dengan cara; menyediakan informasi *requirements* dari *user* yang lebih lengkap dan akurat (Norton and McFarlan, 1975; Robey and Farrow, 1982); meningkatkan pemahaman *user* terhadap sistem tersebut (Lucas, 1974; Robey and Farrow, 1982), dan sebagainya.

Pada artikel kali ini penulis mencoba untuk memaparkan mengenai sebuah permasalahan yang berhubungan dengan partisipasi dari *user*. Dimana sering kali dikabarkan di-dalam komunitas MIS bahwa partisipasi dari *user* dalam pengembangan sebuah sistem terkait secara langsung dengan kepuasan *user* terhadap keberhasilan sistem tersebut. Pada penelitian ini penulis mengemukakan 4 buah faktor yang akan diteliti dan faktor-faktor tersebut memiliki peluang besar dalam mempengaruhi terjadinya hubungan antara partisipasi *user* dengan kepuasan *user*, 4 faktor yang diusulkan oleh penulis adalah:

- Task complexity → merupakan kerumitan dari proses bisnis yang akan diimplementasikan
- System complexity → kerumitan dalam pengembangan sistem

- User influence → pengaruh *user* dalam menentukan desain akhir dari suatu sistem.
- User-developer communication → komunikasi antara *user* dan *developer*

Hipotesa



- H₂: Semakin besar *task complexity*, maka semakin besar pula hubungan antara partisipasi *user* dengan kepuasan *user*.
- H₃: semakin besar *system complexity*, maka akan semakin besar pula hubungan antara partisipasi *user* dengan kepuasan *user*.
- H₄: Semakin besar *user influence*, maka akan semakin besar pula hubungan antara partisipasi *user* dengan kepuasan *user*.
- H₅: semakin besar kualitas dari *user-developer communication*, maka akan semakin besar pula hubungan antara partisipasi *user* dengan kepuasan *user*.

Pada artikel penulis memaparkan 5 hipotesa, yaitu:

- H₁: Terdapat hubungan secara langsung antara partisipasi *user* dengan kepuasan *user*.

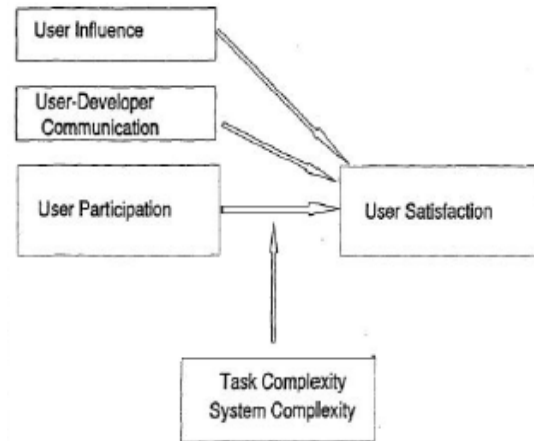
Metoda Penelitian

Penelitian pada artikel ini dilakukan dengan cara melakukan survey kepada 8 perusahaan di Amerika Serikat yang terdiri dari 4 perusahaan manufaktur, dan perusahaan lainnya yang bergerak di bidang perbankan, asuransi, retailer, dan transportasi, dimana setiap perusahaan tersebut telah mempunyai departemen Sistem Informasi dan juga telah menangani berbagai macam proyek pengembangan pada bidang sistem informasi. Masing-masing perusahaan ditanyai mengenai 20 sampel proyek terakhir yang dikembangkan, sehingga sampel proyek berjumlah 160. Dari ke-160 sampel tersebut didapat 151 sampel yang dianggap layak digunakan dalam penelitian.

Hasil Penelitian

Setelah dilakukan penelitian terhadap data-data yang ada, didapatkan **hasil** sebagai berikut:

- H_1 , H_2 , dan H_3 dapat diterima
- Sedangkan H_4 dan H_5 tidak dapat diterima, karena ternyata kedua faktor tersebut memiliki hubungan langsung dengan kepuasan dari *user*.



keterbatasan pada artikel ini adalah sulitnya menentukan ukuran secara pasti dari pengaruh user dan komunikasi antara user dan developer, selain itu pada penelitian tidak diperhatikan tahapan pengembangan pada system (dikarenakan hasil dari ke-4 faktor yang telah disebutkan sebelumnya ada kemungkinan berbeda pada setiap tahapan pengembangan sistem). Selain itu penelitian hanya dilakukan kepada perusahaan-perusahaan besar yang departemen IS-nya telah terorganisir dengan baik, sehingga penelitian ini belum tentu menghasilkan kesimpulan yang sama dengan organisasi lain yang lebih kecil.

Komentar

Artikel ini menarik untuk dibaca dan cukup penting untuk diketahui terutama untuk orang-orang yang nantinya akan berhubungan dengan pengembangan sebuah sistem. Bahasa yang digunakan cukup jelas sehingga pembaca tidak terlalu susah untuk memahami isi dari artikel.

Komentar untuk kelompok 91:

Isi ringkasan sangat membantu dalam memahami isi artikel, padat dan jelas.

Daftar Pustaka

- Alter, S. "Development Patterns for Decision Support Systems," *MIS Quarterly* (2:3), September 1978, pp. 33-42.
- Anderson, E.E. "Managerial Considerations in Participative Design of MIS/DSS," *Information & Management* (9:4), November 1985, pp. 201-207.
- Gibson, H.L. "Determining User Involvement," *Journal of Systems Management*, August 1977, pp. 20-22.
- Norton, D. and McFarlan, F.W. "Product Management," in *The Information Systems Handbook*, R.L. Nolan and F.W. McFarlan (eds.), Dow Jones-Irwin, Homewood, IL, 1975, pp. 517-528.
- Robey, D. and Farrow, D.L. "User Involvement in Information System Development: A Conflict Model and Empirical Test," *Management Science* (28:1), January 1982, pp. 73-85.