

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

Paper ini berusaha untuk membuktikan anggapan komunitas MIS bahwa partisipasi *user* menambah kepuasan *user* dan juga untuk menyelidiki mengenai 4 faktor yang mungkin mempengaruhi hubungan antara partisipasi *user* dan kepuasan *user*.

H1: Ada hubungan positif antara partisipasi *user* dengan kepuasan *user*.

H2: Semakin besar kompleksitas proses bisnis (meliputi ketidak-jelasan dan ketidak-pastian yang terjadi di sekitar proses bisnis), semakin besar hubungan antara partisipasi *user* dengan kepuasan *user*.

H3: Semakin besar kompleksitas sistem (meliputi ketidak-jelasan dan ketidak-pastian yang terjadi di sekitar proses bisnis), semakin besar hubungan antara partisipasi *user* dengan kepuasan *user*.

H4: Semakin besar pengaruh (*influence*) *user*, semakin besar hubungan antara partisipasi *user* dengan kepuasan *user*.

User influence lebih merujuk ke pengaruh *user* terhadap keputusan akhir dari desain sistem. Sedangkan *user participation* lebih merujuk ke keterlibatan *user* dalam pengembangan sistem.

H5: Semakin baik kualitas komunikasi dari *user* dengan pengembang, semakin besar hubungan antara partisipasi *user* dengan kepuasan *user*.

Metodologi penelitian:

Proses sampling:

Sampel diambil dari 8 organisasi *Midwestern U.S.* termasuk di dalamnya 4 perusahaan manufaktur, bank, perusahaan asuransi, retailer dan perusahaan transportasi. Semua

organisasi ini mempunyai departemen IS yang besar dan banyak melakukan pengembangan system.

Setiap perusahaan diminta informasi mengenai 20 proyek yang paling baru dilakukan.

Target utama dari pengumpulan data adalah *end-user* dan proyek manajer.

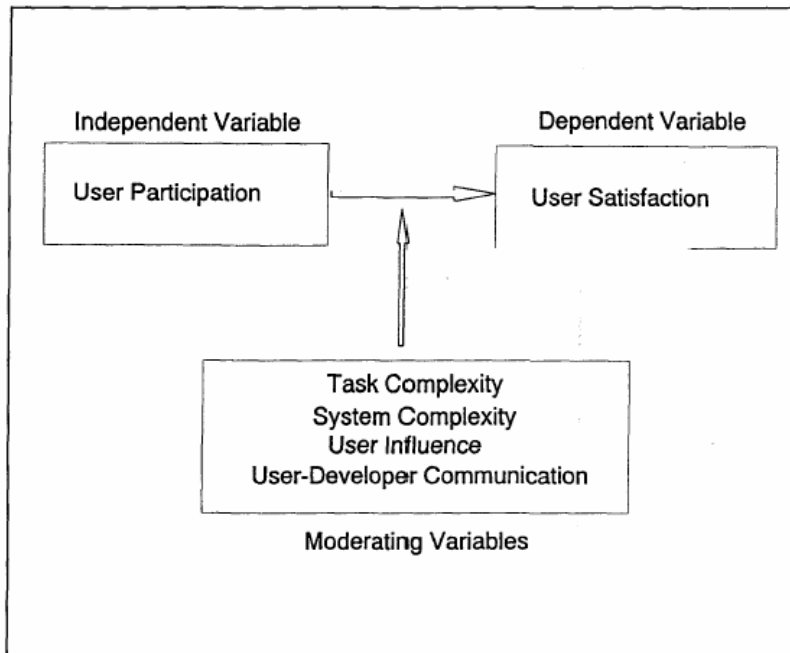


Figure 2. Proposed Relationships Among Research Variables

Hasil penelitian:

H1:Partisipasi user mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan *user*

H2:Kompleksitas proses bisnis merupakan *pure moderator*.

H3:Kompleksitas sistem merupakan *pure moderator*.

H4:Pengaruh *user* merupakan *factor independent*.

H5:Hubungan antara *user* dan *developer* merupakan *factor independent*.

Sesuai hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Partisipasi *user* berpengaruh positif terhadap kepuasan *user*.
2. Hubungan antara partisipasi *user* dengan kepuasan *user* bergantung pada kompleksitas proses bisnis dan kompleksitas sistem.

Semakin kompleks proses bisnis/sistem semakin besar hubungan antara kepuasan *user* dengan partisipasi *user*.

3. Pengaruh *user* dan hubungan *user* dengan pengembang tidak mempengaruhi hubungan antara partisipasi *user* dengan kepuasan *user*, melainkan secara langsung mempengaruhi kepuasan *user*.

Implikasi dan limitasi

Paper ini menganjurkan jika kompleksitas pekerjaan dan system tinggi kebutuhan untuk melibatkan user untuk berpartisipasi aktif dalam pengembangan system sangat penting. Ditemukan juga bahwa user akan lebih puas jika mereka mempunyai *degree of influence* yang besar dan berkomunikasi efektif dengan pengembang sistem

Limitasi dari penelitian ini adalah semua sampel yang diambil hanya berasal dari perusahaan-perusahaan besar yang bagian ISnya sudah *well-established* dan belum mencakup perusahaan-perusahaan kecil.

Tanggapan atas paper kelompok 91

Rangkuman sudah cukup lengkap meliputi tujuan penelitian, penjelasan hipotesis, hasil penelitian, metode penelitian dan pengumpulan data, batasan dan kesimpulan.

--GNU free document license-- silahkan secara bebas menggandakan rangkuman ini