

Understanding User Responses to Information Technology: A Coping Model of User Adaptation

Anne Beaudry, Alain Pinsioneault

MISQ Vol. 29 No. 3, pp. 493-524/September 2005

Ringkasan oleh Kelompok 172

Randu Aditara 1203000927

Respati Hafidz Budi 120300096x

Paper ini membahas mengenai usaha kognitif dan behavioral dari user dalam menghadapi kejadian atau even penting yang berhubungan dengan teknologi informasi dalam lingkungan kerja mereka. Berdasarkan *Coping Theory* penulis berpendapat bahwa user memiliki strategi berbeda dalam beradaptasi berdasar pada kombinasi *primary appraisal* dan *secondary appraisal*. Berdasarkan hal tersebut, penulis mengidentifikasi 4 strategi adaptasi yang akan digunakan untuk penelitian dalam 3 level. Terakhir penulis mengajukan *Coping Model of User Adaptation*.

Coping Theory

Coping adalah aktivitas adaptasi yang dilakukan seseorang karena ada kejadian yang mengganggu dalam lingkungannya. Dalam melakukan *coping* seseorang akan menggunakan 2 proses yang saling mempengaruhi yaitu :

1. *Appraisal* → Seseorang melakukan evaluasi pada kemungkinan konsekuensi yang muncul dari suatu even. Dapat dikategorikan menjadi 2 yaitu :
 - a. *Primary appraisal* yaitu pemikiran konsekuensi yang akan muncul dari even yang muncul
 - b. *Secondary appraisal* yaitu penentuan tingkat kontrol yang mereka lakukan terhadap situasi tersebut.
2. *Coping Efforts* → Seseorang melakukan kegiatan yang berbeda dalam menghadapi situasi yang ada. Dapat dikategorikan menjadi 2 yaitu :
 - a. *Problem-focused Coping* yaitu kegiatan untuk menangani masalah yang terjadi
 - b. *Emotion-focused Coping* yaitu kegiatan yang berhubungan dengan perasaan, emosi, dan tensi seseorang sehubungan dengan masalah yang terjadi.

Coping Model of User Adaptation (CMUA)

Proses adaptasi awal seorang user terhadap even yang berhubungan dengan IT dimulai dengan *primary appraisal*. Pada proses ini user akan memikirkan konsekuensi yang mungkin terjadi akibat adanya even IT tersebut. Konsekuensi ini dapat dibagi menjadi 2 kategori yaitu **Opportunity** (kesempatan) dan **Threat** (ancaman). *Primary appraisal* bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti rasa ingin tahu, tingkat inovatif seseorang, pengalaman seseorang terhadap IT, dan faktor sosial seperti pandangan atasan terhadap IT.

Berikut di bawah ini merupakan gambar dari CMUA.

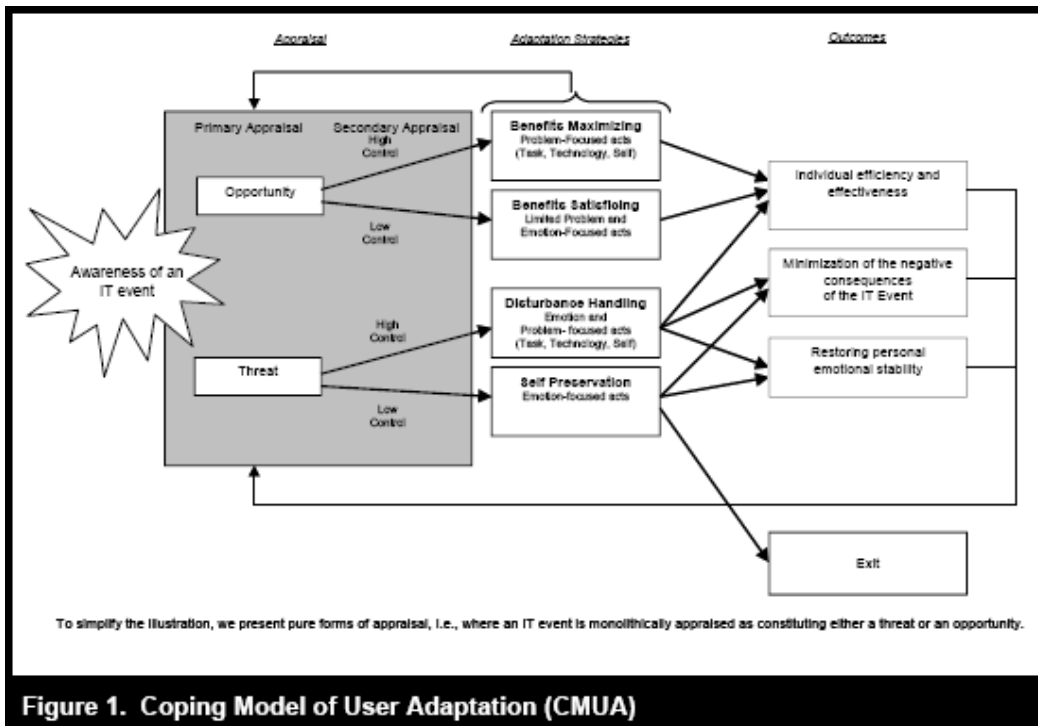


Figure 1. Coping Model of User Adaptation (CMUA)

Gambar 1 CMUA [MISQ/Vol.29/No.3/Sept 2005]

Strategi adaptasi dari user dipengaruhi oleh faktor *primary appraisal* dimana user memikirkan konsekuensi yang mungkin ada pada situasi pada awalnya dan diikuti oleh faktor *secondary appraisal* dimana user memilih tingkat kontrol yang mereka berikan pada situasi yang ada.

Berikut ini adalah 4 bentuk strategi adaptasi user yang diproposisikan oleh penulis:

1. **Benefits Maximizing Strategy** terjadi ketika seseorang melihat situasi yang ada sebagai suatu *opportunity* dan orang tersebut memiliki kontrol tinggi terhadap situasi yang ada. Strategi ini bersifat **problem-focused** dan berorientasi untuk mengambil keuntungan dari kesempatan yang ada sehingga memaksimalkan keuntungan personal. Contoh : beradaptasi pada work system berbasis IT yang ada.
2. **Benefits Satisficing Strategy** terjadi ketika seseorang melihat situasi yang ada sebagai suatu *opportunity* dan orang tersebut memiliki kontrol yang sedikit atau terbatas. Pada strategi ini kegiatan yang **problem-focused akan terbatas** karena kontrol yang dimiliki juga terbatas, sementara **emotion-focused juga tidak terlalu penting**, karena user tidak merasakan adanya perubahan emosi, tensi dan perasaan.
Contoh : ketika seorang operator berpandangan positif akan kesempatan yang diberikan oleh IT sistem yang baru, tetapi mereka memiliki kontrol terbatas untuk mengembangkan sistem tersebut.
3. **Disturbance Handling Strategy** terjadi ketika seseorang melihat IT sebagai ancaman dan memiliki kontrol terhadap situasi yang ada. Strategi ini biasanya bersifat **problem-focused untuk beradaptasi sekaligus emotion-based untuk mengatasi perasaan** yang muncul akibat pandangan IT sebagai ancaman.
Contoh : ketika ada sebuah sistem baru yang mengakibatkan seseorang tidak dapat mengerjakan beberapa hal sekaligus.
4. **Self-Preservation Strategy** terjadi ketika seseorang melihat IT sebagai ancaman dan memiliki kontrol terbatas terhadap situasi yang ada. Strategi ini akan bersifat **emotion-based** untuk mengatasi perasaan.

Metode Riset

Riset ini dilakukan dengan menggunakan metode studi kasus pada 2 buah Bank yang sedang mengimplementasikan sistem baru pada bank mereka yaitu **Link** pada **Bank A** dan **Reach** pada **Bank B**. Data dikumpulkan melalui wawancara, laporan tahunan setiap bank, training dan user manual, dan deskripsi kerja dari *account manager*. Dari sumber data yang ada dilakukan *coding* dari wawancara kemudian dibuat *chains of evidence* yang berisi kutipan hasil wawancara yang berhubungan dengan *primary appraisals* dan *secondary appraisals*.

Result

Melalui penelitian yang dilakukan didapat hasil yang mendukung 4 proposisi yang telah diajukan oleh penulis.

Proposisi	Pernyataan Pendukung
Strategi Benefits Maximizing meningkatkan efisiensi dan efektivitas individu.	Peter: Q8 <i>"This system really helped me improve my performance. It is easier to convince clients to transfer their accounts with me. Also, I am much more efficient. I am faster and I make fewer errors. My profit and my salary increased since I have it."</i> Mark : Q19 <i>"The reports that I produce using Reach make me save a lot of time. After having spent 5 minutes analyzing this report for instance (showing an 8½ by 11 inches sheet loaded with figures), I have a pretty good idea of my client's situation. It used to take me hours before."</i>
Strategi Benefits Satisficing memiliki efek terbatas terhadap efisiensi dan efektivitas individu.	Dave: Q9 <i>"All the documents that account managers produce have a much better look."</i> Dave: Q11 <i>"After all, it did not change a lot of things in my work."</i>
Strategi Disturbance Handling dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas individu.	John: Q13 <i>"I make fewer errors and I look more professional."</i> Bill: Q28 <i>"After a couple of months, I quieted down and calmed myself. I think I had realized that the system was not that bad."</i>
Strategi Self-Preservation akan meminimalisasi persepsi negatif akan konsekuensi yang muncul.	Michele: Q16 <i>"I know some say that the system helps us but I disagree. The system does not help me increase my portfolio or my client base. It simply reduced some of the paperwork."</i>

Pada penelitian ini terdapat limitasi yaitu:

1. Usaha yang bersifat *problem* dan *emotion-focused* harus lebih diteliti lagi.
2. Penelitian yang lebih lanjut diperlukan untuk mendokumentasikan usaha dan strategi adaptasi yang berhubungan dengan IT.
3. Perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai self-efficacy sehubungan dengan adaptasi user dan efeknya.
4. Waktu berlangsungnya penilaian dan usaha adaptasi perlu dipelajari lebih lanjut.

Referensi

Folkman, S., Lazarus, R. S., Gruen, R. J., and DeLongis, A. "Appraisal, Coping, Health Status and Psychological Symptoms," *Journal of Personality and Social Psychology* (50:3), 1986, pp. 571-579.