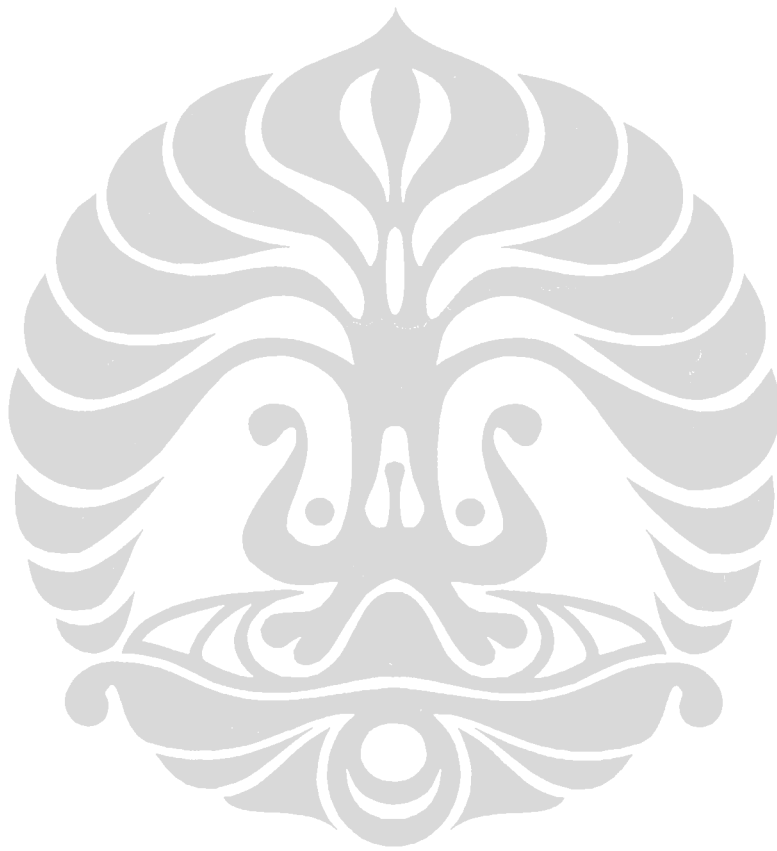


**APPEENDIX**



## APPENDIX 1 DATA GATHERING

---

This section provides detail information on data gathering. The instruments that are used, the results, and any other complementary that are used or resulted from data gathering are included in this section.

---

### 1.1 INSTRUMENTS

There are two types of instruments that are used during the research: (1) questionnaire sets (2) interview questions set. Provided in this section is detail of the actual instruments. Due to request from the research site, data gathering instruments are all delivered in Bahasa.

#### 1.1.1 Questionnaire Sets

##### **Angket Evaluasi Kinerja Knowledge Management System dan Dampaknya Terhadap Kegiatan Usaha Perusahaan (*Organisational Process*)**

Penelitian ini dilaksanakan oleh Riza Harmonika, mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja *Knowledge Management (KM) system* berdampak positif terhadap kinerja suatu kegiatan usaha di Bank X.

Pengetahuan merupakan bagian yang sangat penting dalam organisasi. Oleh sebab itu, untuk menunjang kelangsungan sebuah organisasi, diperlukan adanya manajemen pengetahuan yang baik. *Knowledge Management (KM)* atau manajemen pengetahuan adalah suatu proses yang bertujuan untuk membantu organisasi dalam menemukan, memilih, mengatur, menyebarkan, dan mentransfer pengetahuan atau ilmu (Turban et al., 2008). Mengingat akan pentingnya manajemen pengetahuan, pakar IT mencoba mencari model *KM system* yang tepat, agar dapat digunakan oleh organisasi dengan efektif dan efisien. Penggunaan

*KM system* yang efektif dan efisien diharapkan dapat menambah daya saing organisasi di dalam dunia bisnis.

Dalam penelitian ini Bank X *Learning Management System (e-Learning)* yang berbasis *KM* digunakan sebagai contoh. Hal ini disebabkan karena *Learning Management System* merupakan salah satu contoh *KM system* yang mempunyai fitur –fitur yang mendukung pelaksanaan *knowledge sharing*, *knowledge utilisation*, dan *knowledge preservation*.

Data partisipan,

Pendidikan terakhir : \_\_\_\_\_

Lama bekerja (termasuk *legacy*) : \_\_\_\_\_

Posisi di Bank X : \_\_\_\_\_

Usia : \_\_\_\_\_

Mengetahui dan menggunakan *Learning Management System* di Bank X selama: \_\_\_\_\_

### Set 1 : Kinerja Sistem

Angket set pertama akan mengukur kinerja sistem. Pada setiap pernyataan, mohon berikan respon anda dengan cara melingkari salah satu angka dari skala 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = ragu-ragu, 4 = setuju, dan 5= sangat setuju.

1.	Sistem berisi pengetahuan yang berhubungan dengan kegiatan usaha organisasi ( <i>organisational process</i> ) dalam ragam yang memadai.	1	2	3	4	5
2.	Sistem berisi pengetahuan yang berhubungan dengan kegiatan usaha organisasi ( <i>organisational process</i> ) dalam jumlah yang memadai.	1	2	3	4	5
3.	Sistem beroperasi dengan baik.	1	2	3	4	5
4.	Sistem digunakan dengan baik, sesuai dengan tujuan bisnis organisasi.	1	2	3	4	5

<b>Set 1 : Kinerja Sistem</b>						
5.	Secara keseluruhan, fitur- fitur /menu yang terdapat pada sistem memuaskan penggunaanya.	1	2	3	4	5
6.	Tampilan dan susunan isi sistem tertata dengan baik.	1	2	3	4	5
7.	Pemeliharaan ( <i>maintenance</i> ) dan pembaharuan ( <i>update</i> ) isi sistem dikelola dengan baik.	1	2	3	4	5
8.	Sistem mudah dimengerti oleh pengguna.	1	2	3	4	5
9.	Sistem mudah digunakan oleh pengguna.	1	2	3	4	5
10.	Sistem mempunyai waktu <i>response</i> yang bisa ditolerir terhadap perintah yang diberikan oleh pengguna.	1	2	3	4	5
11.	Sistem dapat diakses dari mana saja di dalam lingkungan kantor.	1	2	3	4	5
12.	Sistem dapat diakses kapan saja (24 jam sehari - 7 hari seminggu).	1	2	3	4	5
13.	Sistem dapat diakses secara <i>offline</i> .	1	2	3	4	5
14.	Sistem dapat diakses melalui beragam alat berbasis komputer (contoh: PC, Laptop, PDA).	1	2	3	4	5
<b>Komentar:</b>						

<b>Set 2 : Dampak Sistem Pada Kegiatan Usaha Organisasi</b>						
Set kedua angket ini akan mengevaluasi dampak dari <i>Learning Management System</i> terhadap satu kegiatan usaha Organisasi. Pada setiap pernyataan, mohon berikan respon anda dengan cara melingkari salah satu angka dari skala 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = ragu-ragu, 4 = setuju, dan 5= sangat setuju.						
1.	Pengetahuan yang ada di sistem ,bila diaplikasikan:					
	a) Dapat mengurangi biaya belajar ( <i>learning cost</i> ).	1	2	3	4	5
	b) Dapat memperpendek waktu yang digunakan untuk mengambil keputusan.	1	2	3	4	5

	c) Dapat mempercepat waktu pelaksanaan tugas.	1	2	3	4	5
	d) Dapat mengurangi biaya pelaksanaan tugas.	1	2	3	4	5
	e) Dapat meningkatkan presentasi keberhasilan tugas.	1	2	3	4	5
	f) Dapat mempermudah proses adaptasi terhadap suatu perubahan / sesuatu yang baru.	1	2	3	4	5
	g) Dapat membantu mencari solusi yang tepat untuk sebuah masalah.	1	2	3	4	5
	h) Dapat membantu dalam proses persiapan tugas yang akan datang / promosi.	1	2	3	4	5
<b>2.</b>	Sistem meningkatkan semangat belajar pengguna.	1	2	3	4	5
<b>3.</b>	Sistem memfasilitasi proses pembelajaran.	1	2	3	4	5
<b>4.</b>	Sistem meningkatkan kreativitas pengguna.	1	2	3	4	5
<b>5.</b>	Sistem mendorong pengguna untuk bersikap inovatif.	1	2	3	4	5
<b>Komentar:</b>						

=====Akhir dari angket. Terimakasih atas partisipasi Anda. =====

### 1.1.2 Interview Questions

#### **Wawancara Evaluasi Kinerja Knowledge Management System dan Dampaknya Terhadap Kegiatan Usaha Organisasi (Organisational Process)**

Penelitian ini dilaksanakan oleh Riza Harmonika, mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja Knowledge Management (KM) system berdampak positif terhadap kinerja suatu kegiatan usaha di Bank X.

Pengetahuan merupakan bagian yang sangat penting dalam organisasi. Oleh sebab itu, untuk menunjang kelangsungan sebuah organisasi, diperlukan adanya manajemen pengetahuan yang baik. Knowledge Management (KM) atau manajemen pengetahuan adalah suatu proses yang bertujuan untuk membantu Organisasi dalam menemukan, memilih, mengatur, menyebarkan, dan mentransfer pengetahuan atau ilmu (Turbanet al., 2008). Mengingat akan pentingnya manajemen pengetahuan, pakar IT mencoba mencari model KM system yang tepat, agar dapat digunakan oleh organisasi dengan efektif dan efisien. Penggunaan KM system yang efektif dan efisien diharapkan dapat menambah daya saing organisasi di dalam dunia bisnis.

Dalam penelitian ini Bank X Learning Management System (e-Learning) yang berbasis KM digunakan sebagai contoh. Hal ini disebabkan karena Learning Management System merupakan salah satu contoh KM system yang mempunyai fitur –fitur yang mendukung pelaksanaan knowledge sharing, knowledge utilisation, dan knowledge preservation.

Daftar pertanyaan wawancara adalah sebagai berikut;

<b>Pertanyaan wawancara untuk CKO</b>	
<b>Pertanyaan umum tentang Bank X Learning Center Group (LCG)</b>	
1.	Apa yang menyebabkan didirikannya LCG?
2.	Tolong jelaskan posisi LCG di dalam organisasi?
3.	Secara umum, kegiatan apa saja yang menjadi tanggung jawab LCG?
4.	Bagaimana struktur organisasi di dalam LCG?

<b>Pertanyaan wawancara untuk CKO</b>	
<b>Tujuan Sistem</b>	
5.	Masalah apa yang memerlukan solusi berupa Learning Management System?
6.	Apakah permasalahan itu sangat penting bagi organisasi?
7.	Petunjuk apa yang mengindikasikan bahwa sistem ini harus segera dibuat?
8.	Tujuan dari pengembangan sistem ini apa?
9.	Bagaimana pelaksanaannya?
10.	Apakah kira-kira ekspektasi Anda sebagai pengguna dan organisasi secara keseluruhan dalam pengembangan dan penggunaan sistem ini?
<b>Infrastruktur Sistem</b>	
11.	Strategi pengembangan apa yang Anda gunakan dalam pembuatan sistem ini? Apakah ada acuan tertentu yang digunakan sebagai pedoman?
12.	Bisa dijelaskan bagaimana kerangka kerja pengolahan pengetahuan di Bank X?
13.	Siapa yang membuat sistem ini? (Outsource, on-the-shelf software, dll)
14.	Proses apa yang digunakan untuk memelihara dan memperbaharui sistem ini? Siapa yang bertanggung jawab?
15.	Apakah terdapat perubahan pada organisation culture dan structure berkaitan dengan digunakannya sistem ini?
16.	Apakah pengguna sudah mempunyai keterampilan untuk menggunakan sistem ini?
17.	Fungsi apa yang menjadi prioritas organisasi dalam kegiatan knowledge management? (knowledge identification, knowledge creation, knowledge distribution, knowledge utilization, knowledge preservation)
18.	Innovasi apa lagi yang sedang dilakukan LCG dalam rangka menuju learning organisation?
19.	Bagaimana pandangan Anda terhadap sistem ini 5 tahun mendatang?

<b>Pertanyaan wawancara untuk Manager</b>	
<b>Dampak Sistem Pada Kegiatan Usaha Organisasi</b>	
1.	Bagaimana cara Anda menyemangati pegawai untuk menggunakan sistem ini?
2.	Apakah Anda menganjurkan pegawai untuk saling berbagi pengetahuan melalui sistem ini?
3.	Menurut Anda, apakah Learning Management System mempunyai peranan penting dalam menentukan keberhasilan suatu proyek?
4.	Apakah Anda bisa memperkirakan, apa pengaruh pengetahuan yang terdapat dalam sistem ini, dengan mempertimbangkan aspek-aspek seperti: penghematan biaya, pengurangan waktu, peningkatan kualitas pengambilan keputusan, dan pengurangan resiko?

5. Seberapa yakinkah Anda terhadap perkiraan diatas?
<b>Pertanyaan umum tentang Bank X Learning Center Group (LCG)</b>
6. Bisa digambarkan struktur LCG?
7. Bagian apa saja yang ada di dalamnya? Apa saja tanggung jawab dari masing-masing divisi?
8. Posisinya dimana jika dilihat dari keseluruhan organisasi?
9. Tanggung jawabnya pada organisasi apa?
10. Dalam proses training, ada berapa macam <i>training</i> yang dilakukan setiap minggunya? Siapa saja pesertanya? Bagaimana cara memilih pesertanya?
<b>Pertanyaan Umum Tentang Sistem</b>
11. Kenapa memutuskan untuk mengadaptasi system informasi seperti e-learning dan KM dalam proses belajar di LCG?
12. Fitur –fitur apa saja yang disediakan dalam aplikasi e-learning dan KM system?
13. Ada berapa macam modul yang disediakan? Contohnya apa saja?
14. Sudah berapa lama point reward system dihilangkan dari sistem? Apa alasannya?
15. Bagaimana langkah2 pembuatan / pengeditan suatu modul (penambahan content e-learning maupun KM)? Berapa lama waktu yang dibutuhkan?
16. Bagaimana langkah2 pembuatan produk baru yang ide-nya berasal dari Knowledge Portal? Pemilihannya bagaimana? Contohnya apa?
17. Bagaimana pandangan Anda terhadap sistem ini 5 tahun mendatang?

### **Pertanyaan wawancara untuk System Administrator**

#### **Kinerja Sistem**

1. Apakah sistem mempunyai tingkat akses yang tinggi?
2. Apakah sistem diperbaharui secara rutin? Siapa yang bertanggung jawab ?
3. Apakah ada pengaduan yang berkaitan tentang kinerja sistem ini?
4. Apakah Anda bisa memperkirakan kadar penggunaan sistem ini, dalam hal <i>knowledge identification</i> dan <i>knowledge sharing</i> ?
5. Seberapa yakinkah Anda terhadap perkiraan diatas?
6. Bagaimana pandangan Anda terhadap sistem ini 5 tahun mendatang?

=====Akhir dari wawancara. Terimakasih atas partisipasi Anda. =====

## 1.2 RESULT

Below are details research results that support the overall research findings.



### 1.2.1 Questionnaire

Total of 77 questionnaires are included as valid samples in the study. The detail of the questionnaire results are as follow.

Table 1.1 Questionnaire Results (1)

Participant	Questionnaire Set 1														Questionnaire Set 2											
	Relevancy					Quality					Availability				Efficiency				Effectiveness				Degree of Innovativeness			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q1a	Q1b	Q1c	Q1d	Q1e	Q1f	Q1g	Q1h	Q2	Q3	Q4	Q5
p1	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
p2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
p3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
p4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
p6	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4
p7	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3
p8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5
p9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
p10	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p12	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p13	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
p14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p15	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
p16	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4

Table 1.2 Questionnaire Results (2)

Participant	Questionnaire Set 1														Questionnaire Set 2											
	Relevancy					Quality					Availability				Efficiency				Effectiveness				Degree of Innovativeness			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q1a	Q1b	Q1c	Q1d	Q1e	Q1f	Q1g	Q1h	Q2	Q3	Q4	Q5
p17	4	3	4	5	3	2	2	3	3	2	4	4	4	1	5	4	4	4	3	2	2	2	3	4	5	3
p18	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
p19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
p20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4
p21	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
p22	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5
p23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
p24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
p26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p27	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4
p28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
p29	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4
p30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	3
p31	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
p32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
p33	2	2	2	2	4	3	2	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
p34	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
p35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
p36	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
p37	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Table 1.3 Questionnaire Results (3)

Participant	Questionnaire Set 1														Questionnaire Set 2											
	Relevancy					Quality					Avalability				Efficiency				Effectiveness				Degree of Innovativeness			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q1a	Q1b	Q1c	Q1d	Q1e	Q1f	Q1g	Q1h	Q2	Q3	Q4	Q5
p38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p39	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
p40	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
p41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
p42	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4
p43	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
p44	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
p45	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
p46	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
p47	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
p48	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
p49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p50	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p51	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	2	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
p52	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p53	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
p54	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3
p55	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
p56	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p57	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
p58	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Table 1.4 Questionnaire Results (4)

Participant	Questionnaire Set 1														Questionnaire Set 2											
	Relevancy					Quality					Avalability				Efficiency				Effectiveness				Degree of Innovativeness			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q1a	Q1b	Q1c	Q1d	Q1e	Q1f	Q1g	Q1h	Q2	Q3	Q4	Q5
p59	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
p60	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
p61	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
p62	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	2	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
p63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p64	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5
p65	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
p72	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
p73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
p74	4	5	5	5	3	4	3	3	2	4	5	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3
p75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p76	2	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p77	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4

## 1.2.2 Interview

Below is detail of the interview (interviewee profiles, interview log and interview results) that have been conducted during the research.

### 1.2.2.1 Interviewee Profiles

The following details explain about the background of each interviewee.

#### **Fathulloh, Chief Knowledge Officer**

Fathulloh stated his career after he graduated as Bachelor of Education, as CSO in Bank Bumi Daya Jakarta Cikditiro at 1997. When the merger process happened at 1999, in Bank X he joined as Professional Staff People Capability Development. As his carrier grows, he currently responsible in Bank X Trainig Group as Department Head Culture & Business Excellence. With the team, in 2003 he started introduce the KM concept to the organisation. At the begining, KM initiatives is Bank X stressed on the development of learing forum, and comunity of practice (CoP) as away to to foster Bank X learning ans sharing culture. As a way to keep improving the KM initiatives, Fathulloh were also involved in the creation of Knowledge Portal: Learing Management system (e Learing), System for Innovativeness, Learning Point system, and Learning Evaluation system.

In line with the growth of organisational need, He and teams always initiates and develops positive programs though Culture and Business Exellence. This Culture and Business Exelence is very important for Bank X as a way to become sucesfull learning organisation that in the end will contribut to the improvment in organisational business process. He also responsables to create a sophisticate learing infrastructure that able to support Learning Center Group as a supporting division that has the responsibility to support Bank X core business process through learning intensive program and development of effective and efficient business process.

### **Erwin Hendrawijaya, Manager**

Erwin Hendrawijaya is known as trainer in Bank X Training Center, as well as editor and columnist in Bank X learning bulletin. He has the responsibility to establish KM's policy in the organisation. He involved in the initiation of some initiatives in KM activities, such as CoP, learning forum, portal and bulletin. Moreover, he also actively encourage employee to create sharing culture in the organisation. Some of the explicit knowledge (modules) that is documented in the Bank X KM system was designed by him, for example Service Excellence, Stress management, an Adapting to Change modules.

### **Nia Nawangsari, System Administrator**

As professional staff in Maintenance & Development of learning management system, Nia Nawangsari has the responsibilities to carried out the process maintenance of learning management system so that the system can be executed smoothly. She is also required to develop several systems that are needed by the organisation to distribution knowledge.

So far, she has been in the position for about nine months. She actively performs her duties on managing Bank X learning management system. Among her duties is also to upload all the captured knowledge (modules) to the system, and align all system development and maintenance activities with the Bank X IT Group.

### **Bagus Siswanto, System Administrator**

He newly joined the maintenance and development Bank X learning management system. He shares responsibilities and duties with Nia Nawangsari and one other partner. He is responsible to arrange a report on Bank X learning management system access rate. The report is studied periodically. Moreover he also responsible to manage the system hierarchy, structure database, and the content module is accessible and organised in accordance with the function.

#### *1.2.2.2 Interview Log*

Information about interview schedule that has been conducted during the research is show as follow.

Table 1.5 Interview Log

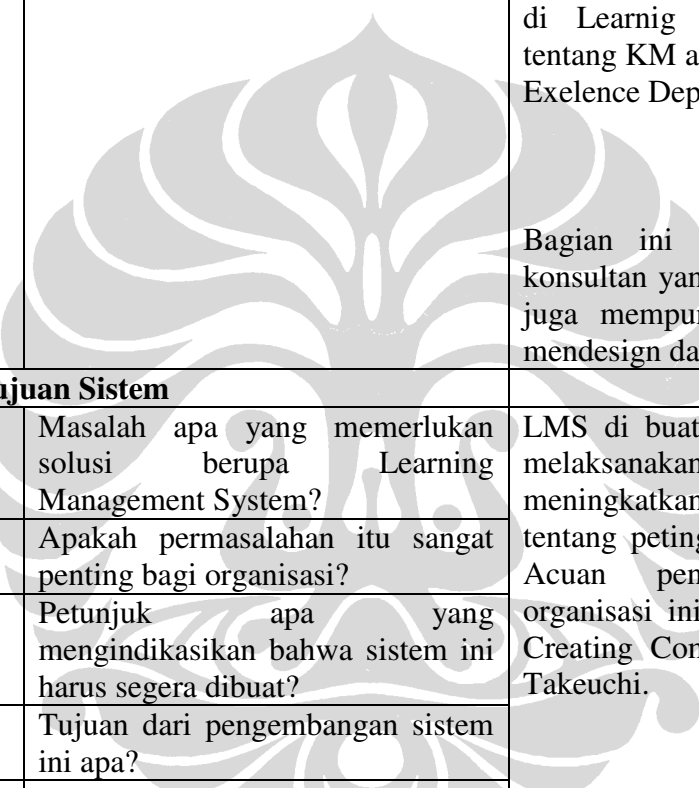
Organisation	Interviewee		Time	Location
	Name	Current position		
Bank X Learning Center Group (LCG)	Fathulloh	Assistance Vice President	9 April 2008	Bank X Training Center
	Erwin Hendrawijaya	Training Manager	14 April 2008	Bank X Training Center
	Nia Nawangsari	Profesional Staff Maintenance & Development	9 April 2008	Bank X Learning Center Group
	Bagus Siswanto	Profesional Staff Maintenance & Development	9 April 2008	Bank X Learning Center Group

### 1.2.2.3 Interview Scripts

Written in this section are the interview scripts.

Table 1.6 Interview Script (1)

Nama : Fathulloh Tanggal wawancara : 9 April 2008 Tempat : Bank X Training Center Lt. 4		
<b>Pertanyaan umum tentang Bank X Learning Center Group (LCG)</b>		<b>Jawaban</b>
1.	Apa yang menyebabkan didirikannya LCG?	Pada saat merger ditahun 1999, divisi bernama People Capability Development (PCD) di bawah HRD. Kemudian, di bentuk Divisi baru Training Division pada tahun 2001. Pada tahun 2002, ketika proses reorganisasi di laksanakan dengan mengubah Trining Divison menjadi Training Group. Lebih lanjut, pada tahun 2004 di rubah kemali menjadi
2.	Tolong jelaskan posisi LCG di dalam organisasi?	
3.	Secara umum, kegiatan apa saja yang menjadi tanggung jawab LCG?	
4.	Bagaimana struktur organisasi di dalam LCG?	

Nama : Fathulloh Tanggal wawancara : 9 April 2008 Tempat : Bank X Training Center Lt. 4	
	<p>Learning Center yang kita kenal sekarang, yang ada di bawah Compliance dan Human Capital. Secara rinci, struktur Learning Center bisa di lihat di lampiran lain.</p> <p>Bagian yang secara khusus sub division di Learning Center yang mengkaji tentang KM adalah Culture &amp; Business Excellence Department.</p> <p>Bagian ini selain berfungsi sebagai konsultan yang mendukung bagian lain, juga mempunyai tugas utama untuk mendesain dan melaksanakan training.</p>
	
<b>Tujuan Sistem</b>	
<b>Jawaban</b>	
5.	Masalah apa yang memerlukan solusi berupa Learning Management System?
6.	Apakah permasalahan itu sangat penting bagi organisasi?
7.	Petunjuk apa yang mengindikasikan bahwa sistem ini harus segera dibuat?
8.	Tujuan dari pengembangan sistem ini apa?
9.	Bagaimana pelaksanaannya?
10.	Apa kira-kira ekspektasi Anda sebagai pengguna dan organisasi secara keseluruhan dalam pengembangan dan penggunaan sistem ini?
LMS di buat karena organisasi ingin melaksanakan sharing knowledge dan meningkatkan awareness karyawan tentang pentingnya untuk terus belajar. Acuan pengembangan KM di organisasi ini adalah The Knowledge Creating Company oleh Nonaka dan Takeuchi.	
Mulainya memang tidak langsung dengan penggunaan KM system, tetapi dirintis dengan pelaksanaan CoP dan sharing group lainnya. Kemudian Knowledge Portal dibuat, sebagai pusat informasi/knowledge yang berbasis teknologi informasi. Fokus pengembangan produk2 tersebut adalah inovasi, knowledge creation, dan knowledge sharing.	
<b>Infrastruktur Sistem</b>	
<b>Jawaban</b>	
11.	Strategi pengembangan apa yang Anda gunakan dalam pembuatan sistem ini? Apakah ada acuan
Dalam pengembangan KM system, kami juga merujuk kepada model yang dibuat oleh Alavi dan Leidner. Dalam	



Nama : Fathulloh Tanggal wawancara : 9 April 2008 Tempat : Bank X Training Center Lt. 4	
	tertentu yang digunakan sebagai pedoman?
12.	Bisa dijelaskan bagaimana kerangka kerja pengolahan pengetahuan di Bank X?
13.	Siapa yang membuat sistem ini? (Outsource, on-the-shelf software, dll)
14.	Proses apa yang digunakan untuk memelihara dan memperbaharui sistem ini? Siapayang bertanggung jawab?
15.	Apakah terdapat perubahan pada organisation culture dan structure berkaitan dengan digunakannya sistem ini?
16.	Apakah pengguna sudah mempunyai keterampilan untuk menggunakan sistem ini?
17.	Fungsi apa yang menjadi prioritas organisasi dalam kegiatan knowledge management? (knowledge identification, knowledge creation, knowledge distribution, knowledge utilization, knowledge preservation)
18.	Inovasi apa lagi yang sedang dilakukan LCG dalam rangka menuju learning organisation?
19.	Bagaimana pandangan Anda terhadap sistem ini 5 tahun mendatang?

pelaksanaan knowledge sharing, kami juga mencontoh knowledge trnsfer model yang dibuat oleh Sveilby. Harapannya semua karyawan bisa menjadi knowledge worker yang baik, sehingga kita bisa mewujudkan konsep learning organisation.

Dalam pelaksanaannya kami menerapkan reward structure. Hal ini dilaksanakan untuk mendorong para karyawan untuk ikut terlibat dan aktif dalam kegiatan knowledge sharing ini. Organisasi juga memberikan dukungan dan mempromosikan program ini dengan beberapa cara lain seperti pemasangan poster, dan melibatkan supervisor dan atasan.

Secara gais besar kami menilai dengan di rintisnya KM, KM dapat menjadi kunci terhadap suatu perubahan (knowledge worker dan learning organisation). Sehingga dapat menghasilkan organisasi dan karyawan yang lebih mengunggulkan bagi organisasi.

Untuk sekarang, kami meng-outsource pengembangan aplikasi KM. Tapi ada beberapa aplikasi yang kami buat sendiri.

Table 1.7 Interview Script (2)

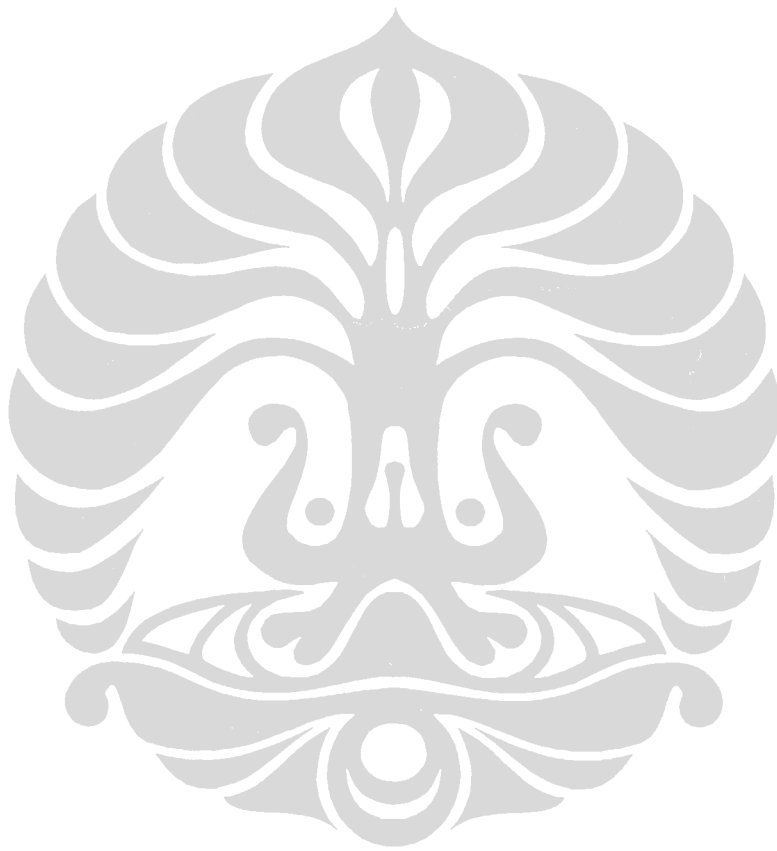
Nama : Erwin Hendrawijaya Tanggal wawancara : 14 April 2008 Tempat : Bank X Training Center Lt. 4	
<b>Dampak Sistem Pada Kegiatan Usaha Organisasi</b>	
<b>1.</b>	Bagaimana cara Anda menyemangati pegawai untuk menggunakan sistem ini?
<b>2.</b>	Apakah Anda menganjurkan pegawai untuk saling berbagi pengetahuan melalui sistem ini?
<b>3.</b>	Menurut Anda, apakah Learning Management System mempunyai peranan penting dalam menentukan keberhasilan suatu proyek?
<b>4.</b>	Apakah Anda bisa memperkirakan, apa pengaruh pengetahuan yang terdapat dalam sistem ini, dengan mempertimbangkan aspek-aspek seperti: penghematan biaya, pengurangan waktu, peningkatan kualitas pengambilan keputusan, dan pengurangan resiko?
<b>5.</b>	Seberapa yakinkah Anda terhadap perkiraan diatas?
<b>Pertanyaan umum tentang Bank X Learning Center Group (LCG)</b>	
<b>6.</b>	Bisa digambarkan struktur LCG?
<b>7.</b>	Bagian apa saja yang ada di dalamnya? Apa saja tanggung jawab dari masing-masing divisi?
<b>8.</b>	Posisinya dimana jika dilihat dari keseluruhan organisasi?
<b>9.</b>	Tanggung jawabnya pada organisasi apa?
<b>10.</b>	Dalam proses training, ada berapa macam <i>training</i> yang dilakukan setiap minggunya? Siapa saja pesertanya? Bagaimana cara memilih pesertanya?
<b>Jawaban</b>	
Kami mendorong para karyawan untuk menggunakan system ini dengan cara penggunaan reward point pada awanya. Kemuan hal ini juga didukung dengan penetapan kebijakan yang mewajibkan para karyawan untuk mempelajari suatu modul.	
Sistem ini sangat membantu dalam pelaksanaan suatu tugas. Karena mereka bisa membaca dan belajar dari sini melalui modul-modul yang tersedia.	
<b>Jawaban</b>	
Struktur LCG nanti bisa dilihat di slide. Jadi secara umum, LCG di pimpin oleh group head yang membawahi 5 sub divisi. Diataranya ada sub divisi credit & risk management, sales & service, management & leadership, culture & business excellence, dan learning center operation & support.	

Nama : Erwin Hendrawijaya Tanggal wawancara : 14 April 2008 Tempat : Bank X Training Center Lt. 4		
Pertanyaan Umum Tentang Sistem		Jawaban
11.	Kenapa memutuskan untuk mengadaptasi system informasi seperti e-learning dan KM dalam proses belajar di LCG?	Untuk mempercepat proses pembelajaran dan knowledge sharing, kami mengadopsi system ini. Karena system ini adalah sebuah online system, jadi para karyawan bisa belajar kapan saja dimana saja. Tanpa harus datang dulu ke Jakarta untuk mengikuti training. Modul yang tersedia adalah banyak. Kurang lebih ada 150-an modul.
12.	Fitur –fitur apa saja yang disediakan dalam aplikasi e-learning dan KM system?	
13.	Ada berapa macam modul yang disediakan? Contohnya apa saja?	
14.	Sudah berapa lama point reward system dihilangkan dari sistem? Apa alasannya?	
15.	Bagaimana langkah2 pembuatan / pengeditan suatu modul (penambahan content e-learning maupun KM)? Berapa lama waktu yang dibutuhkan?	
16.	Bagaimana langkah2 pembuatan produk baru yang ide-nya berasal dari Knowledge Portal? Pemilihannya bagaimana? Contohnya yang sudah terealisasi apa saja?	
17.	Bagaimana pandangan Anda terhadap sistem ini 5 tahun mendatang?	

Table 1.8 Interview Script (3)

Nama : Nia Nwangsari dan Bagus Siswanto Tanggal wawancara : 9 April 2008 Tempat : Bank X Learning Center	
<b>Kinerja Sistem</b>	<b>Jawaban</b>
<p>1. Apakah sistem mempunyai tingkat akses yang tinggi?</p>	<p>Kami tidak mempunyai hit counter secara khusus untuk menghitung jumlah kunjungan ke knowledge portal, ataupun ke LM system yang ada. Tapi untuk memonitor/mengetahui jumlah orang yang mengakses sistem, kami biasanya melihat dari jumlah akses di database.</p> <p>Secara rutin kami melakukan cleaning, seperti membersihkan database dan server. Untuk content, biasanya kalau ada permintaan dari divisi yang bersangkutan maka baru akan kami update. Dalam pelaksanaannya, setelah modul/konten siap, maka akan kami update. Biasanya kami update di dummy server dulu. Apabila tidak ada masalah, baru kami update ke server yang sebenarnya.</p> <p>Yang bertanggung jawab untuk memantain system ini adalah Bank X Learnig Center Group. Tetapi dalam pelaksanaannya kami harus selalu melapor dan mengikuti kebijakan yang ditetapkan oleh IT division dan Comitee.</p> <p>Keluhan yang ada, biasanya berkaitan tentang kecepatan akses system. Kadang, kalau sedang rame, system-nya jadi lambat diakses. Sampai saat ini masalah ini belum di tanggapi. Karena untuk masalah ini</p>

		berkaitan langsung dengan kebijakan yang ditetapkan oleh IT division. Untuk masalah content dan lainnya baik2 saja.
--	--	---



## APPENDIX 2 BANK X ORGANISATIONAL STRUCTURE

Include in this section is Bank X general organisation structure. To give indept insight, internal learning center group structure is also given. By observing these sctructures, a complete view on the division which responsible for KM initiatives and KM system is can be seen.

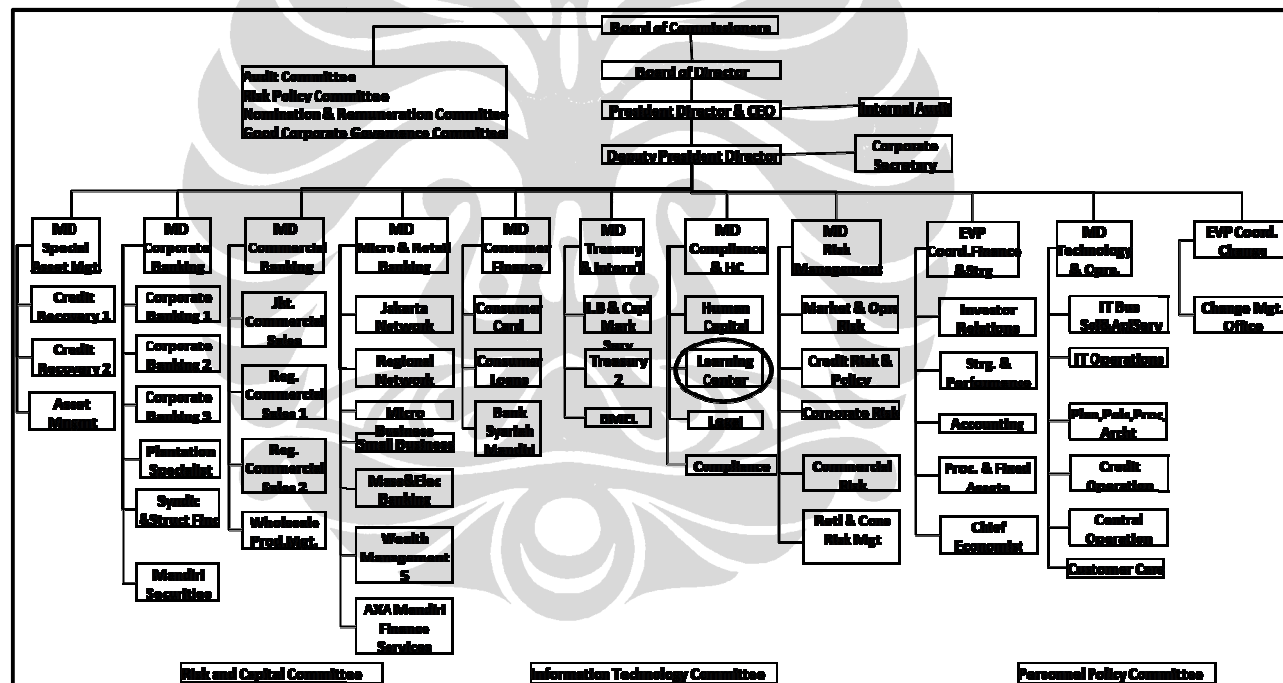


Figure 2.1 Organisation Structure

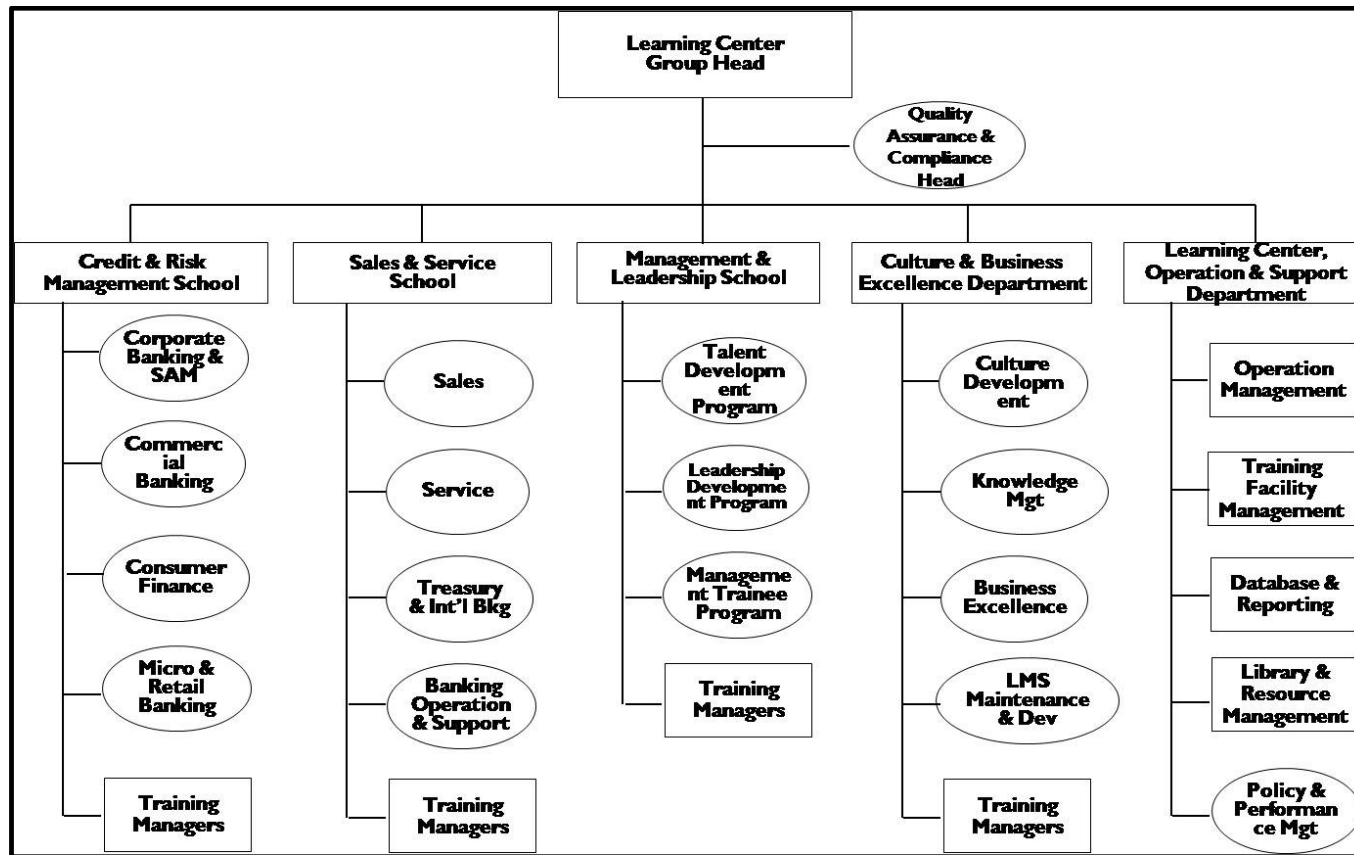


Figure 2.2 LCG Structure

## APPENDIX 3 BANK X KM SYSTEM

To give a complete view on the system, snap shots of selected Bank X KM system which in Learning Management system (eLearning) and list of existing codified knowledge (modules) are given in this section.

### 3.1 SNAP SHOT

Belows are preview of Bank X KM system: Learning Management System (eLearning).

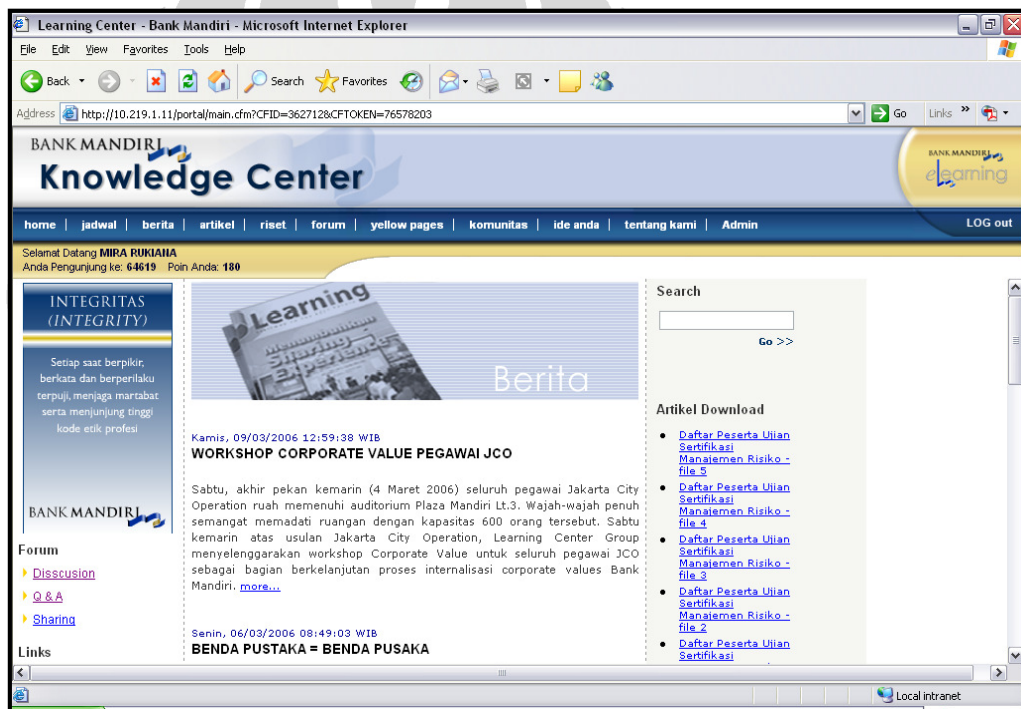


Figure 3.1 Knowledge Center Portal as center to all Bank X KM systems.



http://learning.bankmandiri.co.id/library/portalagi.cfm?check=y - Microsoft Internet Explorer

**BANK MANDIRI eLearning**

Selamat Datang ERWIN HENDRAWIDJAYA !

Judul Kursus	Tersedia pada	Options	Legenda
<b>Umum</b>			
Business English 1 Bagian 1	Buka		○ Tidak Dimulai
Business English 1 Bagian 2	Buka		○ Dalam Pengembangan!
Business English 2 Bagian 1	Buka		○ Kadaluausa
Business English 2 Bagian 2	Buka		
Pengantar Kebijakan Ekonomi Makro (eLearning)	Buka		
Peraturan Bank Indonesia 7 Tahun 2005	Buka		
Performance Management System	Buka		
Sosialisasi Kebijakan Pengamanan Teknologi Sistem Informasi	Jun-30-2006 - Sep-30-2006		
<b>Banking</b>			
Pengantar Kebijakan Ekonomi Makro	Buka	-	
<b>Basic Leadership (BL)</b>			
BL Sub Course 1: Pengantar	Buka		

Figure 3.2 Codified knowledge is stored in the eLearning system and saved as learning modules.

http://learning.bankmandiri.co.id/library/portalagi.cfm?check=y - Microsoft Internet Explorer

**BANK MANDIRI eLearning**

Kursus: BL Sub Course 8a Disiplin Empathetic Communication (Movie Clip)

Pelajaran	Nilai	Kredit	Waktu berlalu	Tanggal
Pre Assessment	50	Y	00:01:49.8	Jul-26-05 4:22 PM
Post Assessment	75	Y	00:02:30.75	Jul-26-05 4:47 PM
<b>Nilai minimum kelulusan:</b>	<b>70</b>			
<b>Status kursus saat ini:</b>	<b>Lulus</b>			

Figure 3.3 Evaluation on current user knowledge is able to be done through the system.

### 3.2 MODULE LIST

Modules in the system are categorised based on their subjects. There are 151 modules stored in the system. Below are the titles of exiting modules in Bank X eLearning System.

Table 3.1 eLearning Modules

No.	Module Name
<b>Bidang Dana</b>	
1	Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji
2	Deposit On Call
3	Deposito Rupiah
4	Deposito Valuta Asing
5	Giro Rupiah
6	Giro Valuta Asing
7	X Dollar
8	Sertifikat Deposito
9	Tabungan Haji X
10	Tabungan X
11	Tabungan Rencana X
12	Reksadana
13	Lead Generation Process for CSO/CSR/PBO
14	Lead Generation Process for Teller & Head Tellers
15	Managing Result for Bank Branch Manager
16	Waperd (Wakil Agen Penjual Efek Reksa Dana)
18	Insurance & Retirement Planning
<b>Transaksi Jasa Dalam Negeri</b>	
19	Bank Draft
20	Bank Reference dan Surat Keterangan Bank
21	Bank Garansi
22	Inkaso Rupiah
23	Transfer Rupiah
24	Sistem Kliring Nasional
25	Kliring dan RTGS

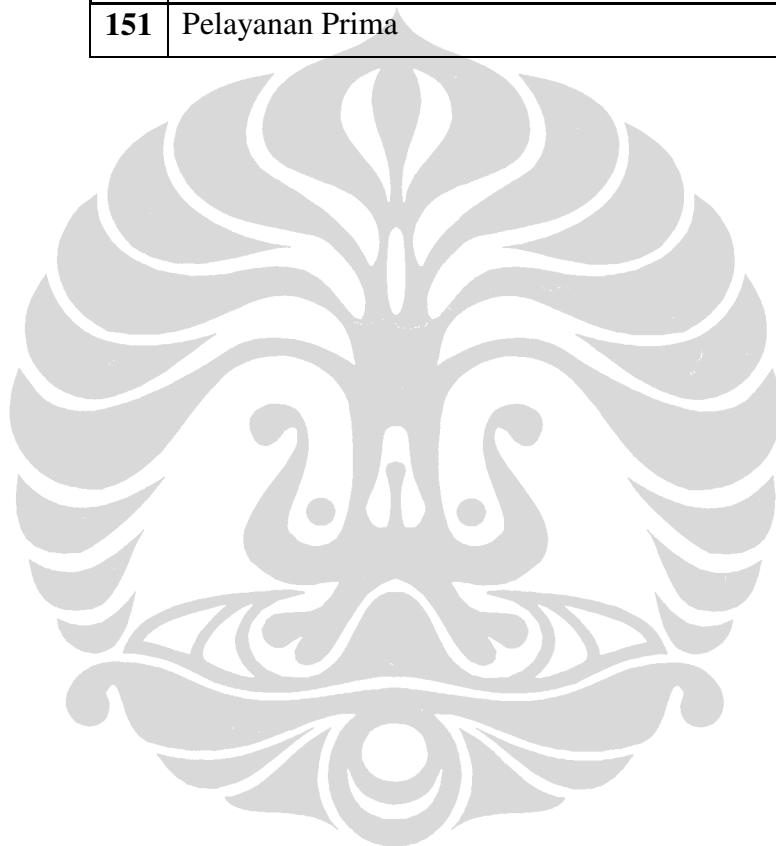
No.	Module Name
26	eReading Sosialisasi eBanking
27	Layanan Electronic Banking
28	SMS Banking
29	Internet Banking
30	ATM Cash Management
31	Layanan ATM X
32	Call X
33	Safe Deposit Box
34	Uang Kertas Asing ( Bank Notes )
35	Layanan Bill Payment
36	X Travelers Cheque
37	Pasar Modal
38	Payroll Package
39	Kartu X-Visa Elektron
40	Contact Center 1
41	Contact Center 2
42	Contact Center 3
43	Contact Center 4
44	Customer Care 1
45	Customer Care 2
46	Customer Care 3
47	Strategi Penjualan 1
48	Strategi Penjualan 2
49	Strategi Penjualan 3
50	Strategi Penjualan 4
51	Call Center
<b>Akuntansi</b>	
51	Akuntansi Bagian 1
52	Akuntansi Bagian 2
53	Akuntansi Bagian 3
54	Laporan Lalu Lintas Devisa (LLD)

No.	Module Name
<b>Transaksi Luar Negeri</b>	
56	International Banking
57	Perbankan Koresponden
58	Inkaso Valas
59	Treasury dan Pengelolaan Dana
60	Basic Trade Service
61	Trade Service Frontliner 1
62	Trade Service Frontliner 2
63	Trade Service Frontliner 3
64	Trade Service Frontliner 4
65	Trade Service Frontliner 5
66	Transfer Valuta Asing
67	Travelers Cheque Valuta Asing
68	Western Union Money Transfer
69	Western Union Money Transfer (versi 2)
70	Jasa Valuta Asing
71	Consumer Banking Treasury
72	Pengelolaan Alat Liquid
	Perkreditan
73	BASEL II Overview
74	Risk Management Overview
75	Peraturan Bank Indonesia 7 Tahun 2005
76	eReading Kebijakan Perkreditan (KPBM)
77	Peraturan Bank Indonesia 7 Tahun 2005
78	Pedoman Pelaksanaan Kredit (PPK)
79	Bank Soal Ujian Sertifikasi Management Resiko Level 1
80	Training Persiapan Ujian Sertifikasi Manajemen Risiko
81	eReading Dasar-Dasar Risk Management
82	eReading Investment Risk
83	eReading Kebijakan Manajemen Risiko Operasional
84	Perkreditan
85	eReading Analisis Kredit Kualitatif

No.	Module Name
86	eReading Kredit Investasi
87	eReading Credit Operation
88	eReading Proses Perkreditan
89	eReading CMB Overview, SBSS, Rating, LOS
90	eReading Produk & Fitur Kredit (SML & Middle)
91	eReading Overview Small Business
92	eReading KBA X
93	eReading KPM Kendara X
94	eReading KPR Graha X
95	eReading KPR Graha X Angsuran Berjenjang
96	eReading Kredit Agunan Deposito X (KADM)
97	eReading Kredit Agunan Deposito X (Rev)
98	eReading Kredit Bebas Agunan
99	eReading Kredit Bebas Agunan X
100	eReading Kredit Konsumtif
101	eReading Kredit Multi Guna X
102	eReading Kredit Usaha (KUK & KUM-LTA)
103	eReading Mitrakarya X
104	eReading Program "LTV 95%"
105	eReading Program Sosialisasi Marketing 2005
106	eReading Program Subsidi Developer
107	eReading Credit Consumer Loan Collection
108	eReading Program Pinjam Pakai
<b>Legal dan Compliance</b>	
109	Know Your Customer
110	Pemeriksaan Intern Bank (PIB)
111	Buku Pedoman Hukum Bank X
112	Assessment KYC
113	Hukum Bidang Kas dan Rahasia Bank
114	Pemalsuan Uang Kertas
115	Pengamanan Harta Bank
116	Verifikasi Pemalsuan Dokumen Bank

No.	Module Name
117	Verifikasi Warkat
<b>Leadership dan People Development</b>	
118	Visi, Misi dan Budaya Perusahaan
119	Organisasi Bank X
120	Peraturan Kepegawaian: Code of Conduct
121	Peraturan Kepegawaian: Peraturan Disiplin Pegawai
122	Peraturan Kepegawaian: Peraturan Umum Pegawai
123	Competency Based Performance Management System
124	Profil Kompetensi & Individual development Plan
125	ereading Performance Management System
126	ereading Performance Management System - Lanjutan
127	eReading Coaching For Success
128	BL Sub Course 1: Pengantar (TLFW)
129	BL Sub Course 2: Disiplin Self-Awareness (TLFW)
130	BL Sub Course 3a : Disiplin Self Leading (TLFW)
131	BL Sub Course 3b : Disiplin Self Leading (TLFW)
132	BL Sub Course 4 Disiplin Self Managing (TLFW)
133	BL Sub Course 5a Self Accomplishment (TLFW)
134	BL Sub Course 5b Self Accomplishment (TLFW)
135	BL Sub Course 6a : Disiplin Interdependence Reality (TLFW)
136	BL Sub Course 6b : Disiplin Interdependence Reality (TLFW)
137	BL Sub Course 7a : Disiplin Think Win-Win (TLFW)
138	BL Sub Course 7b : Disiplin Think Win-Win (TLFW)
139	BL Sub Course 8a Disiplin Empathetic Communication (TLFW)
140	BL Sub Course 8b Disiplin Empathetic Communication (TLFW)
141	BL Sub course 9 Disiplin Synergy (TLFW)
<b>Lainnya</b>	
142	Bank X English Proficiency Test
143	Business English 1 Bagian 1

No.	Module Name
144	Business English 1 Bagian 2
145	Business English 2 Bagian 1
146	Business English 2 Bagian 2
147	Business English 3 Bagian 1
148	Business English 3 Bagian 2
149	Sosialisasi Kebijakan Pengamanan Teknologi Sistem Informasi
150	Asuransi CIS,CICB,CIT
151	Pelayanan Prima



## APPENDIX 4 SPSS OUTPUT

Included in this section are all computation results that are generated using SPSS 15 for the purpose of descriptive analysis. These results then are being translated in to more compreshen diagram and paragraph in the result and discuccion section in the paper. Correct analyses of results are necessary to avoid discrepancy between the actual result and its interpretation.

### 4.1 QUESTIONNAIRE PARTICIPANTS

The demographics of questionnaire participant is analysed by considering three aspects. Those aspects are working ducration, current employee position in Bank X, and KM system usage by the employee. A total of 77 samples are included in the analysis.

Table 4.1 Length of Work

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
<b>Valid</b>	1-5 years	12	15.6	16.0	16.0
	6-10 years	4	5.2	5.3	21.3
	11-15 years	26	33.8	34.7	56.0
	> 15 years	33	42.9	44.0	100.0
	Total	75	97.4	100.0	
<b>Missing</b>	Blank	2	2.6		
	Total	77	100.0		

Table 4.2 Position in Bank X

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
<b>Valid</b>	Manager	28	36.4	37.8	37.8
	Teller	10	13.0	13.5	51.4
	Clerk	19	24.7	25.7	77.0
	Officer	14	18.2	18.9	95.9
	Section head	3	3.9	4.1	100.0
	Total	74	96.1	100.0	
<b>Missing</b>	Blank	3	3.9		
	Total	77	100.0		



Table 4.3 KM System Usage

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
<b>Valid</b>	< 1 year	2	2.6	2.6	2.6
	1-3years	10	13.0	13.2	15.8
	> 3 years	64	83.1	84.2	100.0
	Total	76	98.7	100.0	
<b>Missing</b>	Blank	1	1.3		
	Total	77	100.0		



## APPENDIX 5 AMOS OUTPUT

Included in this section are all computation results that are generated using AMOS 16 for the purpose of SEM inferential analysis.

### 5.1 RESEARCH HYPOTHESIS MODEL

Below is a complete model that is resulted from the analysis.

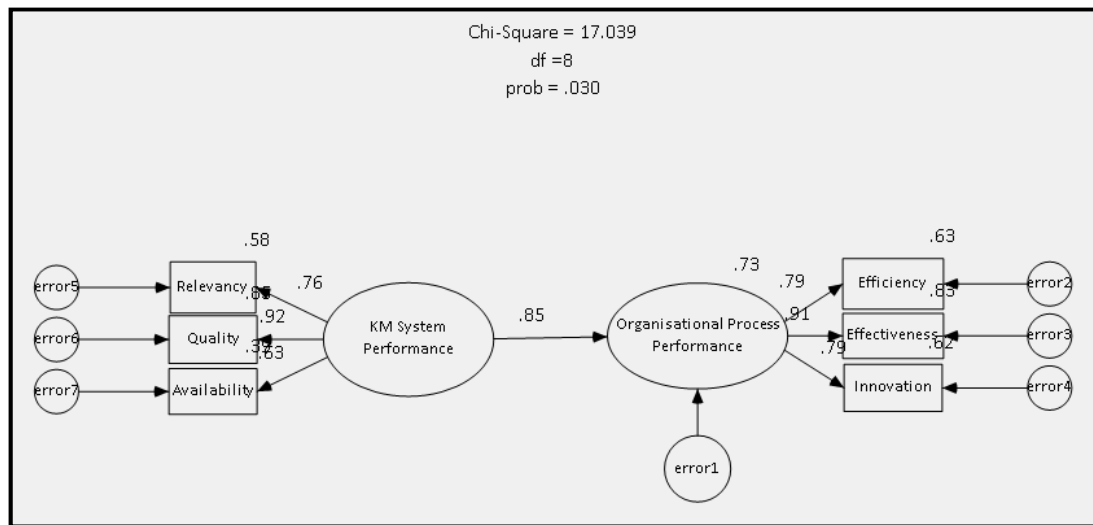


Figure 5.1 Standardised Organisational Process Performance Model

### 5.2 ASSESSMENT OF NORMALITY

Complete calculation for assessment of normality is as follow.

Table 5.1 Assessment of Normality

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Innovativeness	12.000	20.000	.327	1.133	.138	.239
Effectiveness	12.000	20.000	.177	.612	-.004	-.007
Efficiency	12.000	20.000	.050	.174	-.637	-1.103
Availability	8.000	20.000	-.081	-.280	-.089	-.154
Quality	16.000	25.000	.328	1.136	-.567	-.983
Relevancy	15.000	25.000	-.245	-.848	-.032	-.056
Multivariate					4.095	1.773

### 5.3 OUTLIER OBSERVATION

Data for outlier observation is as follow. Shown in grey area are outlier data that are removed from the overall research samples.

Table 5.2 Observations Farthest From the Centroid (Mahalanobis Distance)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
17	31.033	.000	.002
33	23.133	.001	.002
30	20.810	.002	.001
2	15.948	.014	.023
71	15.268	.018	.014
14	13.377	.037	.069
28	12.612	.050	.088
74	12.231	.057	.072
70	12.047	.061	.044
61	10.463	.106	.302
3	10.090	.121	.326
65	9.178	.164	.622
43	9.036	.172	.572
5	8.251	.220	.829
46	8.229	.222	.756
51	8.224	.222	.662
8	8.204	.224	.568
15	7.807	.253	.690
64	7.729	.259	.637
7	7.677	.263	.567
76	7.512	.276	.570
23	7.368	.288	.562
45	7.145	.308	.610
73	7.042	.317	.583
29	6.643	.355	.749
1	6.638	.356	.670
19	6.583	.361	.618
66	6.277	.393	.738
20	6.236	.397	.685
41	5.793	.447	.870
32	5.658	.463	.879
47	5.592	.470	.859
54	5.432	.490	.883
4	5.379	.496	.858

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
60	5.247	.512	.871
58	5.247	.512	.817
13	4.766	.574	.961
37	4.698	.583	.956
72	4.686	.585	.933
40	4.672	.586	.904
36	4.607	.595	.891
18	4.365	.627	.944
35	4.242	.644	.953
44	3.830	.700	.994
12	3.829	.700	.989
53	3.800	.704	.983
16	3.747	.711	.979
25	3.663	.722	.978
27	3.657	.723	.963
48	3.523	.741	.972
42	3.492	.745	.960
55	3.490	.745	.935
10	3.482	.746	.901
57	3.402	.757	.896
34	3.247	.777	.925
22	3.218	.781	.897
21	3.177	.786	.869
31	3.078	.799	.872
77	2.989	.810	.869
69	2.969	.813	.818
68	2.796	.834	.871
59	2.452	.874	.971
56	2.354	.884	.971
9	2.129	.907	.989
39	1.437	.964	1.000
26	1.426	.964	1.000
6	1.369	.968	1.000
62	1.369	.968	1.000
49	.736	.994	1.000
63	.717	.994	1.000
24	.717	.994	1.000
67	.671	.995	1.000
11	.670	.995	1.000
75	.503	.998	1.000
50	.484	.998	.999

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
52	.279	1.000	1.000
38	.125	1.000	.997

#### 5.4 MODEL FIT SUMMARY

Below are details of fit model calculation generated using numbers of tests provided by AMOS.

Table 5.3 CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	13	17.039	8	.030	2.130
Saturated model	21	.000	0		
Independence model	6	263.731	15	.000	17.582

Table 5.4 RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.266	.924	.802	.352
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	2.243	.359	.102	.256

Table 5.5 Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.935	.879	.965	.932	.964
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Table 5.6 Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.533	.499	.514
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

Table 5.7 NCP

<b>Model</b>	<b>NCP</b>	<b>LO 90</b>	<b>HI 90</b>
Default model	9.039	.811	24.967
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	248.731	199.739	305.161

Table 5.8 FMIN

<b>Model</b>	<b>FMIN</b>	<b>F0</b>	<b>LO 90</b>	<b>HI 90</b>
Default model	.240	.127	.011	.352
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	3.715	3.503	2.813	4.298

Table 5.9 RMSEA

<b>Model</b>	<b>RMSEA</b>	<b>LO 90</b>	<b>HI 90</b>	<b>PCLOSE</b>
Default model	.126	.038	.210	.069
Independence model	.483	.433	.535	.000

Table 5.10 AIC

<b>Model</b>	<b>AIC</b>	<b>BCC</b>	<b>BIC</b>	<b>CAIC</b>
Default model	43.039	45.883	72.635	85.635
Saturated model	42.000	46.594	89.810	110.810
Independence model	275.731	277.044	289.391	295.391

Table 5.11 ECVI

<b>Model</b>	<b>ECVI</b>	<b>LO 90</b>	<b>HI 90</b>	<b>MECVI</b>
Default model	.606	.490	.831	.646
Saturated model	.592	.592	.592	.656
Independence model	3.884	3.194	4.678	3.902

Table 5.12 Hoelter

<b>Model</b>	<b>HOELTER .05</b>	<b>HOELTER .01</b>
Default model	65	84
Independence model	7	9

## 5.5 ESTIMATION

Below is detail estimation for the model.

Table 5.13 Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			<b>Estimate</b>	<b>S.E</b>	<b>C.R</b>	<b>P</b>
Organisational Process_Performance	<--	KM System_Performance	.899	.152	5.908	** *
Relevancy	<--	KM System_Performance	1.000			
Quality	<--	KM System_Performance	1.195	.157	7.620	** *
Availability	<--	KM System_Performance	.965	.183	5.273	** *
Efficiency	<--	Organisational Process_Performance	1.000			
Effectiveness	<--	Organisational Process_Performance	.982	.117	8.401	** *
Innovativeness	<--	Organisational Process_Performance	.785	.109	7.197	** *

Table 5.14 Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			<b>Estimate</b>
Organisational Process_Performance	<---	KM System_Performance	.853
Relevancy	<---	KM System_Performance	.763
Quality	<---	KM System_Performance	.921
Availability	<---	KM System_Performance	.627
Efficiency	<---	Organisational Process_Performance	.793
Effectiveness	<---	Organisational Process_Performance	.911
Innovativeness	<---	Organisational Process_Performance	.790

Table 5.15 Variances: (Group number 1 - Default model)

	<b>Estimate</b>	<b>S.E.</b>	<b>C.R.</b>	<b>P</b>	<b>Label</b>
KM System_Performance	2.759	.758	3.641	***	
error1	.839	.310	2.708	.007	
error5	1.981	.403	4.918	***	
error6	.703	.319	2.203	.028	

	<b>Estimate</b>	<b>S.E.</b>	<b>C.R.</b>	<b>P</b>	<b>Label</b>
error7	3.953	.717	5.517	***	
error2	1.814	.373	4.863	***	
error3	.604	.209	2.885	.004	
error4	1.140	.233	4.886	***	

Table 5.16 Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	<b>Estimate</b>
Organisational Process_Performance	.727
Innovativeness	.624
Effectiveness	.831
Efficiency	.629
Availability	.394
Quality	.849
Relevancy	.582