

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini adalah tulisan saya sendiri, dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapapun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan ilmiah.

Surabaya, 23 September 2012

I Dewa Gde Satrya, S.E.
NIM: 8112411019

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis berjudul “Peran *Learning Organization* dan *Corporate Intrapreneurship* pada Industri Hospitaliti: Studi Kasus Surabaya Plaza Hotel” yang ditulis dan diajukan oleh I Dewa Gde Satrya, S.E (NIM: 8112411019) telah disetujui untuk diuji.

Pembimbing Tesis,

Hasan Oetomo

Dr. (Ec; Psy).,Drs.,S.H.,S.Psi.,M.H.,M.Si.,MBA.,Psikolog

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis berjudul Peran *Learning organization* dan *Corporate Intrapreneurship* pada Industri Hospitaliti: Studi Kasus Surabaya Plaza Hotel yang ditulis oleh I Dewa Gde Satrya, S.E (NIM: 8112411019) telah diuji dan direvisi sesuai masukan dari Panitia Penguji pada Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 11 Oktober 2012

PANITIA PENGUJI

KETUA

Dr. Hermeindito Kaaro
NIK 311.94.0207

SEKRETARIS

ANGGOTA

Dr. (Ec; Psy) Hasan Oetomo
NIK

Y. B. Budi Iswanto, Ph.D
NIK 311.09.0628

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis berjudul Peran *Learning organization* dan *Corporate Intrapreneurship* pada Industri Hospitaliti: Studi Kasus Surabaya Plaza Hotel yang ditulis dan diajukan oleh I Dewa Gde Satrya, S.E (NIM: 8112411019) telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji pada Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya pada tanggal 3 Oktober 2012.

Surabaya, 11 Oktober 2012

PANITIA PENGUJI

KETUA

Dr. Hermeindito Kaaro
NIK 311.94.0207

SEKRETARIS

ANGGOTA

Dr. (Ec; Psy) Hasan Oetomo
NIK

Y. B. Budi Iswanto, Ph.D
NIK 311.09.0628

PROGRAM PASCASARJANA

DIREKTUR

Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko
NIK 121.82.0093

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmatNya hingga peneliti mampu menyelesaikan tesis ini. Berkat kelimpahan kasihNya serta bantuan dan bimbingan banyak pihak, peneliti dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat kelulusan akademik. Peneliti ingin menghaturkan terima kasih untuk segala bantuan dan kebaikan kepada:

1. Bapak DR. Hasan Oetomo selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan dukungan pemikiran, waktu dan tenaga untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan tesis ini.
2. Ibu Prof. DR. Wuri Soedjatmiko selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak DR. Hermeindito Kaaro, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan Ketua Tim Penguji yang telah memberikan kritik dan saran atas penyusunan tesis ini.
4. Bapak Y. B. Budi Iswanto, Ph.D selaku Anggota Tim Penguji yang telah memberikan kritik dan saran atas penyusunan tesis ini.
5. Segenap Dosen Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan energi positif dan pengalaman belajar yang mengesankan.
6. Staf Tata Usaha Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan banyak bantuan.
7. Yayasan dan Rektor Universitas Ciputra, Bapak DR. Denny Bernardus dan Bapak Ir. Tony Antonio, M.Eng yang telah memberikan kesempatan dan beasiswa kepada peneliti untuk studi lanjut.
8. Civitas akademika Universitas Ciputra, khususnya Dekan Fakultas Pariwisata, Bapak DR. Bambang Hermanto, dan Ketua Program Studi International Hospitality and Tourism Business, Bapak Agoes Tinus, M.Tourism.

9. DR. Yusak Anshori, M.M selaku *General Manager* Surabaya Plaza Hotel yang telah memberikan banyak bantuan dan mentoring kepada peneliti.
10. Ibu Gusti Ayu Rella Mart selaku *HRD Manager* Surabaya Plaza Hotel yang telah menemani peneliti selama proses pengambilan data.
11. Orang tua peneliti di Surga, serta istri dan anak peneliti yang telah memberikan dukungan doa, ‘hati’ dan waktu kepada peneliti.
12. Teman-teman mahasiswa seangkatan di Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
13. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, yang secara langsung dan tidak langsung telah membantu peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, namun peneliti berharap semoga tesis ini bermanfaat di kehidupan.

Surabaya, September 2012

Peneliti

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 <i>Learning Organization</i>	9
2.2.1.1 Organisasi	12
2.2.1.2 Pembelajaran	13

2.2.1.3 Tingkatan Pembelajaran	14
2.2.1.4 Ciri-ciri Pembelajaran	15
2.2.1.5 Manfaat Pembelajaran	16
2.2.2 <i>Intrapreneurship</i>	17
2.2.3 Industri Hospitaliti	19
2.2.4 Inovasi	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	23
3.1 Kerangka Konseptual	23
3.2 Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
3.3 Orientasi Kancas Penelitian	25
3.4 Sumber Data dan Narasumber	26
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	27
3.6 Instrumen Penelitian	27
3.7 Analisis Data	28
3.8 Pengecekan Keabsahan Data (Triangulasi)	29
3.9 Tahapan-tahapan Penelitian	29
BAB 4 HASIL DAN ANALISIS DATA	31
4.1 Tinjauan Perusahaan	35
4.2 Tinjauan Lapangan	35
4.3 Profil Narasumber	36
4.3.1 Wawancara dengan <i>General Manager</i> SPH	37
4.3.2 Wawancara dengan <i>Resident Manager</i> SPH	39
4.3.3 Wawancara dengan <i>HRD Manager</i> SPH	39
4.3.4 Wawancara dengan <i>Housekeeping Manager</i> SPH	39

4.4 Hasil Wawancara dan Analisis Data	40
4.4.1 <i>Learning Organization</i>	40
4.4.2 <i>Corporate Intrapreneurship</i>	51
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	HAL
Gambar 2.1 <i>The Model of Intrapreneurship</i>	18
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir Penelitian	23
Gambar 4.1 Tingkat Hunian Kamar Hotel Berbintang di Jawa Timur	32
Gambar 4.2 Grafik Okupansi SPH	33
Gambar 4.3 Struktur Organisasi SPH	35

DAFTAR TABEL

	HAL
Tabel 1.1 Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Surabaya	3
Tabel 1.2 Penerimaan Pajak PP1 Kota Surabaya	3
Tabel 4.1 Profil Karyawan SPH	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal *Training* di SPH Bulan Agustus 2012

Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 3. Hasil Wawancara

3.1 Wawancara dengan *General Manager* SPH

3.2 Wawancara dengan *Resident Manager* SPH

3.3 Wawancara dengan *HRD Manager* SPH

3.4 Wawancara dengan *Housekeeping Manager* SPH

Lampiran 4. *Achievement* SPH

ABSTRAK

Persaingan dalam industri hospitaliti, khususnya perhotelan, semakin ketat. Kemampuan setiap hotel dalam memenangkan persaingan ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia dan karakteristik organisasi yang dikembangkan. *Learning organization* dan *corporate intrapreneurship* merupakan dua aspek penting dalam organisasi perhotelan untuk memenangkan persaingan melalui proses penciptaan inovasi.

Penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan studi kasus yang menyelidiki fenomena dalam konteks kehidupan nyata, yaitu peran *learning organization* dan *corporate intrapreneurship*. Pengumpulan data melalui wawancara dengan 4 narasumber yang terlibat secara intensif di Surabaya Plaza Hotel, serta observasi lapangan secara langsung untuk mendapatkan detail tentang operasional organisasi. Data-data dianalisis dengan pendekatan naratif yang menghubungkan dan mengamati konsekuensi dari tindakan dan kejadian.

Berdasarkan interpretasi hasil wawancara dan observasi langsung, hasil analisis menunjukkan bahwa *learning organization* di Surabaya Plaza Hotel berada pada taraf yang maju di mana kepemimpinan transformasional memegang peranan kunci keberhasilan dan pelaksanaan *intrapreneurship* di kalangan karyawan Surabaya Plaza Hotel mendapat dukungan dari manajemen.

Kata kunci: *learning organization, intrapreneurship, hospitality industry, inovasi*

ABSTRACT

Competition in the hospitality industries, particularly in hotel, increasingly stringent. The ability of each hotel to win the competition is determined by the quality of human resources and organizational characteristics were developed. Corporate intrapreneurship and learning organization are two important aspects in hospitality organizations to win the competition through the creation of innovation.

This qualitative study used a case study approach to investigate the phenomenon in the context of real life, the role of the learning organization and corporate intrapreneurship. Data collection was conducted through interviews with four informants involved intensively in Surabaya Plaza Hotel, as well as field observations directly to get the details about the operational organization. The data were analyzed with a connecting narrative approach and observe the consequences of actions and events.

Based on the interpretation of the results of interviews and direct observation, the analysis shows that the learning organization in Surabaya Plaza Hotel at an advanced stage where transformational leadership plays a key role in the success and implementation of intrapreneurship in Surabaya Plaza Hotel has the support of management.

Keywords: learning organization, intrapreneurship, hospitality industry, innovation