

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi pengaruh *Organizational Forgetting* terhadap Kinerja Inovasi Pelayanan (*Service Innovation Performance*) dengan Daya Serap (*Absorptive Capacity*) sebagai mediasi yang dimoderasi oleh Kepemimpinan Transformasional. Kontribusi dari penelitian ini diharapkan dapat menambahkan informasi pada tataran teori/keilmuan manajemen organisasi dan juga implikasi managerial yang positif pada pengelolaan organisasi non profit.

Merujuk pada hasil penelitian terdahulu dan teori empiris terkait proses pembelajaran dan inovasi organisasi, penelitian ini didesign pengumpulan datanya dengan metode survey dengan menyebarkan kuesioner baik secara langsung maupun kuesioner online. Responden penelitian ini dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian dilakukan merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *Structural Equation Model* (SEM).

Beberapa temuan dalam studi ini adalah pertama adanya pengaruh positif dari *Organizational Forgetting*, kapasitas daya serap dan kinerja inovasi pelayanan. Kedua adanya peran mediasi dari kapasitas daya serap dan peran moderasi dari Kepemimpinan Transformasional. Implikasi managerial dari penelitian bagi organisasi adalah meningkatkan peran para leader mendorong dan memastikan serta membiasakan terjadinya proses *organizational forgetting* untuk memberikan perubahan positif dan meningkatkan *competitive advantage* organisasi.

Kata Kunci: *Organizational Forgetting*, Kapasitas Daya Serap, Kinerja Inovasi Pelayanan, Kepemimpinan Transformasional

ABSTRACT

This study aims to explore the effect of organizational forgetting on service innovation performance with absorptive capacity as mediation and to investigate the moderation role of transformational leadership.

According to the results of previous studies and empirical theories related to the learning process and organizational innovation, this study was designed to collect data by a purposive sampling method from 232 service managers in the national headquarter, provincial, and district level of Indonesian Red Cross.

The findings of this study are first, the positive influence among organizational forgetting and service innovation performance. Second, there is the mediating role of absorptive capacity and the moderating role of transformational leadership. The managerial implication of research for organizations is to increase the part of leaders in encouraging and ensuring and accustoming organizational forgetting for a better change and increasing organizational competitive and sustainable advantage.

Keyword: Organizational Forgetting, Absorptive Capacity, Service Innovation Performance, Transformational Leadership