

PENDAHULUAN

Dalam sebuah organisasi proses pembelajaran yang dinamis adalah hal yang harus secara terus menerus dilakukan. Pembelajaran organisasi yang dinamis membutuhkan kemampuan organisasi dalam penciptaan pengetahuan dan *organizational forgetting* untuk memperkaya kinerja inovatif mereka dalam lingkungan bisnis yang selalu berubah. Salah satu ciri dari pembelajaran organisasi yang dinamis adalah terdapatnya tindakan untuk melupakan pengetahuan yang sudah ketinggalan zaman dan mengabaikan pemikiran yang kaku (*organizational forgetting*).

Organizationnal forgetting dapat meninggalkan beberapa kelembaman organisasi yang ada, dan memberikan ruang kognitif baru untuk inovasi dan, oleh karenanya akan menghasilkan pengetahuan baru dalam organisasi untuk diakui dan dipelihara, dan, kemudian, menginspirasi inovasi. *Organizational forgetting* dapat menyebabkan kemampuan suatu perusahaan untuk berinovasi dan bahkan dapat secara langsung berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan (Raisal, Tarofder, & Haleem, 2019). *Organizational Forgetting* merupakan konsekuensi dari proses pembelajaran dalam organisasi dan dinilai penting untuk mengkaitkannya dengan proses pembelajaran, karena terkadang dapat mengganggu proses pembelajaran dimaksud. Dalam perkembangannya pada umumnya *organizational forgetting* sering diabaikan dalam proses pembelajaran (Remor et al., 2010).

Organizational forgetting juga dapat dijadikan salah satu strategi dalam upaya peningkatan kemajuan organisasi. Berdasarkan studi dari Holan & Phillips (2004) beberapa peran atau kontribusi penting dari *organizational forgetting* yang pertama adalah *organizational forgetting* yang dilakukan secara sengaja memiliki potensi untuk menambahkan aspek baru yang penting guna pemikiran strategis tentang manajemen pengetahuan dalam organisasi. Kedua *organizational forgetting* memiliki potensi secara signifikan berpengaruh terhadap pengelolaan pengetahuan dalam organisasi. Disisi lain kita tahu banyak tentang belajar dan pembelajaran, namun pengetahuan tentang “*forgetting*” masih sedikit, padahal hal tersebut sangat penting dan yang ketiga *organizational forgetting* memberikan arah baru untuk meningkatkan strategi manajemen pengetahuan. *Organizational forgetting* merupakan salah satu hal inti dalam manajemen strategis dalam pembelajaran organisasi. ketika perusahaan atau organisasi menjadi semakin pandai dalam penciptaan pengetahuan, kolaborasi dan inovasi, maka pemahaman yang lebih baik tentang *organizational forgetting* menjadi suatu hal yang lebih kritical.

Pelayanan terbaik menjadi tujuan utama dalam setiap usaha jasa pelayanan. Dalam era industri saat ini pelayanan yang baik dan inovatif menjadi pra syarat yang harus dipenuhi oleh para penyedia jasa layanan agar dapat memenangkan persaingan bagi industri jasa dan peningkatan citra organisasi bagi organisasi masyarakat penyedia layanan (*non profit organization*). Kinerja inovasi pelayanan menjadi penting karena didalamnya terdapat konsistensi dari manajemen organisasi untuk memastikan karyawan didorong untuk dapat memenuhi semua kebutuhan layanan terhadap *customer* (Hu, Horng, & Sun, 2009). Keberhasilan dalam inovasi pelayanan akan tergantung pada pemahaman manajer yang

memahami peran pemimpin, daya serap, dukungan pemerintah, orientasi pembelajaran dan kinerja (Ratten, 2016).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fernandez & Sune, (2009) dinyatakan bahwa *organizational forgetting* berkaitan erat dengan inovasi. Ketika inovasi bersifat internal, *organizational forgetting* yang dihasilkan akan disengaja, karena tujuan khusus inovasi adalah untuk meninggalkan penggunaan pengetahuan sebelumnya. Ketika inovasi bersifat eksternal, *organizational forgetting* yang dihasilkan akan tidak disengaja. inovasi yang terjadi tidak dikelola secara internal oleh kerangka kerja empiris, tetapi dipaksakan dari luar. Pengaruh *organizational forgetting* dengan kinerja inovasi pelayanan juga sejalan dengan penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya (Feizi & Ardebili, 2013; Huang et al., 2018; Remor et al., 2010; Zhao, Lu, & Wang, 2013; Smith, Lyles, & Tsang, 2011 dan Asger, Umer & Hanif, 2018).

Dalam beberapa penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja inovasi pelayanan di mediasi oleh variabel lain, salah satunya adalah kapasitas daya serap (*absorptive capacity*). Kapasitas daya serap memiliki peran mediasi pada pengaruh *organizational forgetting* dan kinerja inovasi pelayanan (Tseng, Pai, & Hung, 2011; Huang et al., 2018 dan Raisal, Tarofder, & Haleem, 2019). Kapasitas daya serap memiliki pengaruh positif terhadap kinerja inovasi pelayanan (Tseng et al., 2011; Liu et al., 2017; Ratten, 2016; Lee & Hidayat, 2018 dan Cohen & Levinthal, 1990), disisi lain ada juga penelitian yang menyatakan bahwa kapasitas daya serap memiliki peran sebagai variabel moderasi atau memperkuat hubungan terhadap kinerja inovasi pelayanan (Noor & Aljanabi, 2016 dan Wang, Yang, & Xue, 2017).

Ekplorasi terkait pengaruh *organizational forgetting* terhadap kinerja inovasi pelayanan sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, namun demikian studi tersebut lebih mempertimbangkan faktor eksternal sebagai variabel moderasi dan berdasarkan rekomendasi penelitian sebelumnya (Huang et al., 2018), agar mempertimbangkan juga faktor internal sebagai variabel moderasi, maka penelitian ini menggunakan variabel kepemimpinan transformational sebagai variabel moderasi. Suatu hal yang menarik juga untuk meneliti urgensi dari *organizational forgetting* yang masih belum banyak diperhitungkan, dibandingkan dengan *organizational learning* (Alsalami, Behery, & Abdullah, 2016 dan Song, 2015). Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada sektor profit seperti *manufacture* dan perhotelan, sedangkan penelitian ini dilakukan pada sektor organisasi *non profit*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi pengaruh *Organizational Forgetting* terhadap Kinerja Inovasi Pelayanan (*Service Innovation Performance*) dengan Daya Serap (*Absorptive Capacity*) sebagai mediasi yang dimoderasi oleh Kepemimpinan Transformasional. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada tataran teori/keilmuan manajemen organisasi dan juga memberikan implikasi managerial yang positif pada pengelolaan organisasi non profit.