

## ABSTRAK

Salah satu tujuan jangka panjang sebuah organisasi yaitu mendapatkan keunggulan bersaing yang berkelanjutan, yaitu dengan memiliki kemampuan untuk belajar lebih cepat dan tepat dibandingkan para kompetitornya. Sebagai unit bisnis, Bank Mandiri Cabang Surabaya “X” juga senantiasa berupaya meningkatkan kapabilitas dan kemampuan para pegawainya untuk selalu bertumbuh dan belajar. Mereka juga didukung oleh unit supporting Area dan Kantor Wilayah. Penelitian ini menjelaskan bagaimana proses pembelajaran yang terjadi di Bank Mandiri Cabang Surabaya “X”. Jika proses pembelajaran terjadi dan dilakukan oleh seluruh elemen, maka akan berimbas pada perubahan *behavior* pada seluruh anggotanya

Penelitian ini menggunakan pendekatan *holistic case study*, dengan menggunakan wawancara, kuesioner serta pengamatan langsung untuk mendapatkan data yang diperlukan. Selain itu, untuk keperluan *mapping* dilakukan penelitian *pra case study*. Dari penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa pembelajaran membutuhkan suasana kondusif yang nyaman, komunikasi yang lancar dan dukungan dari seluruh pihak yang terkait. Dengan adanya keseluruhan hal tersebut, maka implementasi proses pembelajaran akan lebih efektif dan efisien. Para pegawai pun akan menjadi lebih merasa puas dan bahagia karena dapat meningkatkan kemampuan diri mereka masing-masing.

Beberapa hal yang masih perlu menjadi perhatian adalah jadwal pelatihan yang masih belum sesuai, belum meratanya kesempatan pelatihan bagi seluruh pegawai di Cabang Surabaya “X”, proses monitoring atau *follow-up* pasca pelatihan yang minim, tidak diketahuinya nilai *post test* pasca pelatihan dan kendala lainnya di lapangan. Penelitian ini membuka kesempatan bagi penelitian berikutnya dengan sumber yang lebih banyak dan metode yang berbeda.

Kata kunci: learning organization, human capital, pelatihan, proses pembelajaran

## ABSTRACT

The long run objective from an organization is to achieve sustainability of competitive advantage. The organization must have an ability to learn faster than its competitors. As a business unit, Bank Mandiri Branch Surabaya "X" always try to enhance its people's capabilities and skills in order to learn. They are supported by Area and Region as supporting unit. This research explains how the learning process happen in Bank Mandiri Branch Surabaya "X". If the learning process really happens equally, there will be behaviour changing from its employees.

This research using holistic case study approach, by taking interviews, questionnaire and direct observation as method to search relevant information. Mapping purpose also has been conducted before doing case study. From the research, learning processes need conducive environment, good internal communication and all of the support from all participants. Therefore, the learning implementation will be effective and efficient. The employees will also be happy and satisfied because they can upgrade themselves into a new level of mastery.

Few things that still must be considered are unsuitable training schedule, inequality in training opportunities, lack of monitoring process, the unknown post test scores and several other issues. From the source of evidence, these researches open an opportunity for next research with more sources of evidence and different approach method.

Keyword: learning organization, human capital, training, learning process