

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGAJUAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Tinjauan Teoritis.....	11
2.2.1. Konsep <i>Learning Organization</i>	11
2.2.2. Disiplin <i>Learning Organization</i>	14
2.2.3. Landasan <i>Learning Organization</i>	15

2.2.4.	Alur Berpikir Penelitian	18
BAB III.	METODE PENELITIAN.....	21
3.1.	Penjelasan Mengapa Penelitian ini menggunakan Pendekatan kualitatif (Case Study).....	21
3.2.	Tujuan Study : Explanatory.....	22
3.3.	Single (Classic) Case Study dan Multiple Case Study : Penjelasan mengapa penelitian ini menggunakan Single Case study.....	22
3.4.	Holistic atau Embedded <i>Single Case Study</i> : Penjelasan mengapa penelitian ini menggunakan Holistic Single Case Study.....	23
3.5.	Research Design <i>Holistic Single Case Study</i>	24
3.5.1.	<i>Study Question</i>	25
3.5.2.	<i>Study Proposition</i>	25
3.5.3.	<i>Unit of Analysis</i>	26
3.5.4.	<i>Linking Data to Propositions</i>	27
3.5.5.	<i>The Criteria for Interpreting The Findings</i>	28
3.6.	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.7.	Teknik Analisis.....	31
BAB IV.	GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	33
4.1.	Profil Perusahaan Bank Mandiri.....	33
4.1.1	Pembentukan Bank Mandiri.....	33
4.1.2.	Visi dan Misi Bank Mandiri.....	34

4.2.	Profil Bank Mandiri Cabang Surabaya “X”.....	34
4.3.	Profil Responden Pegawai Bank Mandiri Cabang Surabaya “X”	36
4.4.	Implementasi Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan di Bank Mandiri saat ini.....	38
BAB V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		40
5.1.	Keterbatasan Penelitian.....	40
5.2.	Menganalisis Data <i>Case Study</i>	41
5.2.1.	Beberapa Asumsi yang Digunakan	41
5.2.2.	Strategi Teknis Analisa Data	42
5.3.	Proposisi 1 : Proses <i>Learning</i> Dalam Kelima Disiplin <i>Learning</i> Telah Berjalan Dengan Baik.....	43
5.3.1.	Analisis Data yang Berkaitan dengan Proposisi 1.....	43
5.3.1.1.	Dimensi Disiplin I : <i>Personal Mastery</i>	43
5.3.1.1.1.	Pimpinan Cabang.....	43
5.3.1.1.2.	<i>Customer Service</i>	45
5.3.1.1.3.	Teller	49
5.3.1.1.4.	Verifikator	52
5.3.1.1.5.	<i>Human Capital</i>	53
5.3.1.2.	Dimensi Disiplin II : <i>Mentals Models</i>	54
5.3.1.2.1.	Pimpinan Cabang	54
5.3.1.2.2.	<i>Customer Service</i>	55
5.3.1.2.3.	Teller.....	57
5.3.1.2.4.	Verifikator.....	59
5.3.1.2.5.	<i>Human Capital</i>	60
5.3.1.3.	Dimensi Disiplin III : <i>Shared Vision</i>	61

5.3.1.3.1. Pimpinan Cabang.....	61
5.3.1.3.2. <i>Customer Service</i>	62
5.3.1.3.3. Teller	65
5.3.1.3.4. Verifikator	67
5.3.1.3.5. <i>Human Capital</i>	68
5.3.1.4. Dimensi Disiplin IV: <i>Team Learning</i>	69
5.3.1.4.1. Pimpinan Cabang	69
5.3.1.4.2. <i>Customer Service</i>	70
5.3.1.4.3. Teller	71
5.3.1.4.4. Verifikator.....	72
5.3.1.4.5. <i>Human Capital</i>	73
5.3.1.5. Dimensi Disiplin V : <i>System Thinking</i>	74
5.3.1.5.1. Pimpinan Cabang.....	74
5.3.1.5.2. <i>Customer Service</i>	74
5.3.1.5.3. Teller.....	75
5.3.1.5.4. Verifikator.....	77
5.3.1.5.5. <i>Human Capital</i>	77
5.3.2. Data yang didapat dari hasil <i>interview</i> dengan <i>Human Capital Area</i> dan <i>Human Capital</i> Kantor Wilayah.....	78
5.3.3. Implementasi <i>Personal Mastery</i> berkaitan Dengan Proposisi I.....	80
5.3.4. Implementasi <i>Mentals Models</i> berkaitan Dengan Proposisi I.....	81
5.3.5. Implementasi <i>Shared Vision</i> berkaitan Dengan Proposisi I	82
5.3.6. Implementasi <i>Team Learning</i> berkaitan Dengan Proposisi I	83

5.3.7. Implementasi <i>System Thinking</i> berkaitan Dengan Proposisi I	83
5.3.8. Hasil Pengimplementasian <i>Personal Mastery, Mentals Models, Shared Vision, Team Learning,</i> dan <i>System Thinking</i> Dalam proses <i>Learning</i> yang berkaitan dengan Proposisi I.....	84
5.3.9. Pembahasan Proposisi I	85
5.4. Proposisi 2 : Penerapan Proses <i>Learning</i> tersebut Berimplikasi Pada Meningkatnya Peringkat Cabang Di Internal Kantor Wilayah Mandiri Cabang Surabaya “X”	88
5.4.1. Analisis Data Yang Berkaitan Dengan Proposisi II	88
5.4.1.1. Pimpinan Cabang.....	88
5.4.1.2. <i>Customer Service</i>	89
5.4.1.3. Teller.....	90
5.4.1.4. Verifikator	91
5.4.1.5. <i>Human Capital</i>	92
5.4.2. Pembahasan Proposisi II.....	93
5.4.3. Saran dari <i>Customer Service, Teller, dan Verifikator</i>	94
BAB VI. KESIMPULAN dan SARAN.....	95
6.1. Kesimpulan	95
6.2. Saran.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar	hal
2.7. Diagram Alur pikir Penelitian ini.....	20
4.1. Struktur Organisasi Bank Mandiri Cabang Surabaya “X” Tahun 2014.....	35



DAFTAR TABEL

Tabel	hal
III.1 Linking Data to Proposition.....	27
III.2 Garis Besar Dari Research Questions Hingga Menjadi Hasil Penelitian.....	29
III.3 Jenis Data, Sumber Bukti dan Cara Mendapatkannya	30
IV.1 Profil Responden Berdasarkan Jabatan	36
IV.2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan dan Kelompok Umur....	37
IV.3 Profil Responden Berdasarkan Lamanya Masa Kerja	37
IV.4 Profil Responden Berdasarkan Unit Kerja.....	38
V.1 Jawaban <i>Key Informan</i> Pimpinan Cabang Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Personal Mastery</i>	45
V.2 Jawaban <i>Key Informan Customer Service</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Personal Mastery</i> (Pertanyaan 1)	46
V.3 Jawaban <i>Key Informan Customer Service</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Personal Mastery</i> (Pertanyaan 2)	47
V.4 Jawaban <i>Key Informan Customer Service</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Personal Mastery</i> (Pertanyaan 3)	48
V.5 Jawaban <i>Key Informan Customer Service</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Personal Mastery</i> (Pertanyaan 4)	48
V.6 Jawaban <i>Key Informan Teller</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Personal Mastery</i> (Pertanyaan 1)	49
V.7 Jawaban <i>Key Informan Teller</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Personal Mastery</i> (Pertanyaan 2)	50
V.8 Jawaban <i>Key Informan Teller</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Personal Mastery</i> (Pertanyaan 3)	51
V.9 Jawaban <i>Key Informan Teller</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Personal Mastery</i> (Pertanyaan 4)	51

V.10	Jawaban <i>Key Informan</i> Verifikator Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Personal Mastery</i> (Pertanyaan 1 sd 4)	53
V.11	Jawaban <i>Key Human Capital</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Personal Mastery</i> (Pertanyaan 1 sd 4)	54
V.12	Jawaban <i>Key Informan</i> Pimpinan Cabang Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Mentals Models</i> (Pertanyaan 1 sd 3)	55
V.13	Jawaban <i>Key Informan Customer Service</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Mentals Models</i> (Pertanyaan 1)	56
V.14	Jawaban <i>Key Informan Customer Service</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Mentals Models</i> (Pertanyaan 2)	56
V.15	Jawaban <i>Key Informan Customer Service</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Mentals Models</i> (Pertanyaan 3)	57
V.16	Jawaban <i>Key Informan Teller</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Mentals Models</i> (Pertanyaan 1)	58
V.17	Jawaban <i>Key Informan Teller</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Mentals Models</i> (Pertanyaan 2)	58
V.18	Jawaban <i>Key Informan Teller</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Mentals Models</i> (Pertanyaan 3)	59
V.19	Jawaban <i>Key Informan</i> Verifikator Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Mentals Models</i> (Pertanyaan 1 sd 3)	60
V.20	Jawaban <i>Key Informan Human Capital</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Mentals Models</i> (Pertanyaan 1 sd 3)	61
V.21	Jawaban <i>Key Informan</i> Pimpinan Cabang Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Shared Vision</i> (Pertanyaan 1 sd 4)	62
V.22	Jawaban <i>Key Informan Customer Service</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Shared Vision</i> (Pertanyaan 1)	63
V.23	Jawaban <i>Key Informan Customer Service</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Shared Vision</i> (Pertanyaan 2)	63
V.24	Jawaban <i>Key Informan Customer Service</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Shared Vision</i> (Pertanyaan 3)	64
V.25	Jawaban <i>Key Informan Customer Service</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Shared Vision</i> (Pertanyaan 4)	64

V.26 Jawaban <i>Key Informan</i> Teller Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Shared Vision</i> (Pertanyaan 1)	65
V.27 Jawaban <i>Key Informan</i> Teller Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Shared Vision</i> (Pertanyaan 2)	66
V.28 Jawaban <i>Key Informan</i> Teller Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Shared Vision</i> (Pertanyaan 3)	66
V.29 Jawaban <i>Key Informan</i> Teller Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Shared Vision</i> (Pertanyaan 4)	67
V.30 Jawaban <i>Key Informan</i> Verifikator Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Shared Vision</i> (Pertanyaan 1 sd 4)	68
V.31 Jawaban <i>Key Informan Human Capital</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Shared Vision</i> (Pertanyaan 1 sd 4)	69
V.32 Jawaban <i>Key Informan</i> Pimpinan Cabang Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Team Learning</i> (Pertanyaan 1 dan 2)	70
V.33 Jawaban <i>Key Informan Customer Service</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Team Learning</i> (Pertanyaan 1)	70
V.34 Jawaban <i>Key Informan Customer Service</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Team Learning</i> (Pertanyaan 2)	71
V.35 Jawaban <i>Key Informan</i> Teller Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Team Learning</i> (Pertanyaan 1)	72
V.36 Jawaban <i>Key Informan</i> Teller Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Team Learning</i> (Pertanyaan 2)	72
V.37 Jawaban <i>Key Informan</i> Verifikator Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Team Learning</i> (Pertanyaan 1 dan 2)	73
V.38 Jawaban <i>Key Informan Human Capital</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>Team Learning</i> (Pertanyaan 1 dan 2)	73
V.39 Jawaban <i>Key Informan</i> Pimpinan Cabang Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>System Thinking</i> (Pertanyaan 1 dan 2)	74
V.40 Jawaban <i>Key Informan Customer Service</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>System Thinking</i> (Pertanyaan 1)	75
V.41 Jawaban <i>Key Informan</i> Pimpinan Cabang Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>System Thinking</i> (Pertanyaan 2)	75
V.42 Jawaban <i>Key Informan</i> Teller Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>System Thinking</i> (Pertanyaan 1)	76

V.43 Jawaban <i>Key Informan</i> Teller Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>System Thinking</i> (Pertanyaan 2)	76
V.44 Jawaban <i>Key Informan</i> Verifikator Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>System Thinking</i> (Pertanyaan 1)	77
V.45 Jawaban <i>Key Informan Human Capital</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal <i>System Thinking</i> (Pertanyaan 1 dan 2)	78
V.46 Jawaban <i>Key Informan</i> Pimpinan Cabang Terhadap Pertanyaan Dalam Hal Proses <i>learning</i> yang Berimplikasi Pada Keunggulan Bersaing <i>shared vision</i>	89
V.47 Jawaban <i>Key Informan Customer Service</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal Proses <i>learning</i> yang Berimplikasi Pada Keunggulan Bersaing <i>shared vision</i> (Pertanyaan 1 dan 2)	90
V.48 Jawaban <i>Key Informan</i> Teller Terhadap Pertanyaan Dalam Hal Proses <i>learning</i> yang Berimplikasi Pada Keunggulan Bersaing <i>shared vision</i>	91
V.49 Jawaban <i>Key Informan</i> Verifikator Terhadap Pertanyaan Dalam Hal Proses <i>learning</i> yang Berimplikasi Pada Keunggulan Bersaing <i>shared vision</i>	92
V.50 Jawaban <i>Key Informan Human Capital</i> Terhadap Pertanyaan Dalam Hal Proses <i>learning</i> yang Berimplikasi Pada Keunggulan Bersaing <i>shared vision</i> (Pertanyaan 1 dan 2).....	93