

## Perspektif Penelitian Pembelajaran Organisasi di Sektor Pariwisata dan Perhotelan: Tinjauan Literatur Sistematis

**Muhammad Fadlullah Ali\***

Fakultas Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Semarang, Indonesia  
[muhammadfadlullahali@students.undip.ac.id](mailto:muhammadfadlullahali@students.undip.ac.id)

**Natasya Armitha Putri**

Fakultas Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Semarang, Indonesia  
[natasyaarmithaputri@students.undip.ac.id](mailto:natasyaarmithaputri@students.undip.ac.id)

**Mufli Intan Putri**

Fakultas Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Semarang, Indonesia  
[mufliintan@students.undip.ac.id](mailto:mufliintan@students.undip.ac.id)

**Ismi Darmastuti**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Semarang, Indonesia  
[ismidarmastuti@lecture.undip.ac.id](mailto:ismidarmastuti@lecture.undip.ac.id)

(\*) Penulis Korespondensi

Diterima: 15-09-2023 | Disetujui: 02-11-2023 | Dipublikasi: 10-11-2023



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

### ABSTRAK

Penelitian mengenai organisasi dan manajemen di sektor industri pariwisata dan perhotelan mengalami peningkatan, terutama pada masa pasca-pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dari pembelajaran organisasi (*organizational learning*) dalam perspektif pariwisata dan perhotelan (T&H). Metode penelitian yang digunakan merupakan tinjauan literatur dalam 5 tahun terakhir bersumber dari Proquest, ScienceDirect, Emerald. Kata kunci yang digunakan untuk mengekstraksi catatan adalah; "*Organizational Learning*", "*Tourism*", dan "*Hospitality*". Sebanyak 304 kemudian *discreening* menggunakan aplikasi Rayyan, sehingga didapatkan 9 artikel relevan untuk ditinjau lebih lanjut. Pedoman pelaporan menggunakan Meta-Analisis (PRISMA). Karakteristik artikel yang dibahas berbahasa Inggris, partisipan penelitian adalah karyawan, profesional ataupun para pelaku usaha di sektor pariwisata dan perhotelan, menggunakan jenis penelitian kualitatif atau kuantitatif, serta fokus pada pembelajaran organisasi di sektor pariwisata dan perhotelan. Hasil kajian literatur menemukan 9 artikel yang relevan dalam kajian literatur ini. Hasilnya menunjukkan bahwa pembelajaran organisasi memiliki peran penting dalam pengembangan dan peningkatan kinerja di sektor pariwisata dan perhotelan. Pembelajaran organisasi memberikan dampak terhadap inovasi di sektor pariwisata dan perhotelan. Selain itu, pembelajaran organisasi juga berdampak pada pertumbuhan usaha yang lebih kecil yaitu usaha kecil menengah (SMEs) yang juga bergerak di sektor pariwisata dan perhotelan.

**Kata Kunci:**

*Tinjauan Literatur Sistematis; Pembelajaran Organisasi; Pariwisata; Perhotelan*

**ABSTRACT**

*Research on organization and management in the tourism and hotel industry sector has increased, especially in the post-Covid-19 pandemic period. This research aims to determine the role of organizational learning in a tourism and hospitality (T&H) perspective. The research method used is a review of literature in the last 5 years sourced from Proquest, ScienceDirect, Emerald. The keywords used to extract records are; "Organizational Learning", "Tourism", and "Hospitality". A total of 304 were then screened using the Rayyan application, resulting in 9 relevant articles for further review. Guidelines for reporting using Meta-Analysis (PRISMA). The characteristics of the articles discussed are in English, research participants are employees, professionals or business people in the tourism and hospitality sector, use qualitative or quantitative research types, and focus on organizational learning in the tourism and hospitality sector. The results of the literature review found 9 relevant articles in this literature review. The results show that organizational learning has an important role in developing and improving performance in the tourism and hospitality sector. Organizational learning has an impact on innovation in the tourism and hospitality sector. Apart from that, organizational learning also has an impact on the growth of smaller businesses, namely small and medium enterprises (SMEs) which also operate in the tourism and hospitality sectors.*

**Keywords:**

*Systematic Literature Review; Organizational Learning; Tourism; Hospitality*

## **PENDAHULUAN**

Pembelajaran organisasi (*organizational learning*) muncul sebagai fenomena penelitian bagi praktisi dan akademisi selama beberapa dekade terkakhir (Khalid *et al.*, 2023). Fokus pembelajaran organisasi pada interaksi individu, kelompok dan tingkat organisasi yang menekankan pada pembelajaran bertingkat (Mousa *et al.*, 2021). Proses pembelajaran organisasi merupakan tugas yang kompleks dan berlaku untuk berbagai proses (Argote *et al.*, 2021). Para peserta atau anggota organisasi memperoleh pengalaman psikologis dan sosial melalui kegiatan pembelajaran yang akhirnya akan mengubah keunggulan organisasi (Yu, 2023). Proses tersebut menimbulkan bagaimana cara pengetahuan ditransfer dari organisasi ke tingkat individu dan sebaliknya (Mishra & Reddy, 2021).

Pembelajaran organisasi dikonseptualisasikan sebagai kemampuan untuk belajar dan memberikan keuntungan bagi organisasi (Dong *et al.*, 2023). Seorang individu cenderung untuk berbagi pengetahuan mereka tetapi tidak berdaya untuk mencerahkan segala hak tentang organisasi (Khalid *et al.*, 2023). Kinerja organisasi dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kemampuan individu terhadap pembelajaran organisasi (Alerasoul *et al.*, 2021). Pembelajaran organisasi adalah cara yang sah untuk meningkatkan pertumbuhan organisasi dan hal ini telah didokumentasikan dengan baik oleh penelitian-penelitian sebelumnya dan sangat disarankan untuk memastikan implikasinya dalam berbagai konteks (Khalid *et al.*, 2023).

Sektor pariwisata dan perhotelan di Indonesia merupakan salah satu sektor yang banyak menyerap tenaga kerja dan menjadi andalan bagi sumber devisa Negara. Selain itu pada sektor ini turut berkontribusi dalam memperkenalkan budaya dan kearifan lokal serta mendorong berkembangnya ekonomi kreatif dalam rangka meningkatkan produktivitas masyarakat lokal. Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan cara bagi organisasi agar terampil menciptakan, memperoleh, dan mentransfer pengetahuan, dan memodifikasi perilaku untuk mencerminkan pengetahuan dan wawasan baru pada organisasi, sehingga dapat meningkatkan peran sektor pariwisata dan perhotelan.

Walaupun penelitian atau studi mengenai pembelajaran organisasi dalam organisasi atau perusahaan telah banyak dilakukan, namun peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang merangkum peran dari perspektif pembelajaran organisasi di sektor industri pariwisata dan perhotelan yang dipelajari dalam waktu terdekat yakni 5 tahun terakhir antara 2018-2023. Kurun waktu tersebut memiliki berbagai fenomena yang dapat dianalisis secara komparatif sehingga mampu menghasilkan kajian yang menarik dan solutif atas keadaan yang penuh tantangan, terutama ketika dihadapkan dengan masalah pandemi sebagai fakta isu global. Adapun rumusan masalah dalam studi ini adalah tentang bagaimana pembelajaran organisasi memiliki dampak pada sektor pariwisata dan perhotelan. Sehingga studi ini akan meninjau tentang opini melalui pembelajaran organisasi dalam bidang penelitian pariwisata dan perhotelan. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi peran dari perspektif pembelajaran organisasi di sektor industri pariwisata dan perhotelan.

Selain itu, penelitian ini juga menyediakan literatur terkait pembelajaran organisasi dari berbagai sudut pandang. Pertama, penelitian ini meningkatkan pemahaman pembelajaran organisasi dalam lingkup pariwisata dan perhotelan. Kedua, secara efektif literatur ini menjelaskan tentang pembelajaran organisasi dan inovasi perusahaan. Selain itu, penelitian ini menawarkan implikasi praktis dan teoritis melalui pembelajaran organisasi dalam lingkup pariwisata dan perhotelan.

Pembelajaran organisasi mendapat perhatian besar di kalangan akademisi dan praktisi selama tahun 1970an hingga 1990an karena meningkatnya tekanan dan laju perubahan pada organisasi. Literatur sebelumnya tentang pembelajaran organisasi dikembangkan melalui dua jalur yang berbeda. Yang pertama menekankan konsep bahwa karyawan terus-menerus belajar dari praktik santai dan interaksi sehari-hari satu sama lain dalam organisasi mereka. Aliran pemikiran kedua mengonseptualisasikan pembelajaran organisasi sebagai suatu proses yang berkaitan dengan pengumpulan informasi dan menyebarkan pengetahuan yang diperoleh (Ali *et al.*, 2020). Pembelajaran organisasi (*organizational learning*) adalah "proses di mana organisasi mengubah atau memodifikasi model mental, aturan, proses atau pengetahuan mereka, mempertahankan atau meningkatkan kinerja mereka, yang bertujuan untuk mengadaptasi proses organisasi melalui kegiatan yang ditargetkan. Pengarahan sangat penting bagi organisasi yang beroperasi di lingkungan yang tidak dapat diprediksi untuk merespons keadaan yang tidak terduga dengan lebih cepat karena sifatnya sebagai proses pengembangan perspektif baru. Kemampuan ini terus menjadi penting karena kompleksitas dan perubahan lingkungan bisnis yang dinamis. *Organizational learning* dapat dianggap sebagai tugas manajemen yang melibatkan pengendalian dan perencanaan, dimana fokusnya mencakup penciptaan strategis organisasi, penangkapan, dan internalisasi pengetahuan (Basten & Haamann, 2018).

Menurut Saadat dan Saadat, orang pertama yang memperkenalkan konsep pembelajaran organisasi ke dalam literatur adalah Kurt dan March. Namun, penelitian lain menyatakan bahwa Cangelosi dan Dill adalah orang pertama yang memperkenalkan topik pembelajaran organisasi dengan analisis empiris. Meski begitu, jumlah perdebatan mengenai apakah pembelajaran organisasi harus dikonseptualisasikan sebagai perubahan dalam kognisi atau perilaku telah berkurang belakangan ini. Pembelajaran organisasi didefinisikan sebagai perubahan basis pengetahuan organisasi yang terjadi karena pengalaman masa lalu. Organisasi pembelajar digambarkan sebagai hasil atau produk pembelajaran organisasi, yang pendekatannya kompleks dan multidimensi. Menurut Cyert, dan March, penciptaan pengetahuan, retensi pengetahuan, dan transfer pengetahuan, yang secara keseluruhan dapat diklasifikasikan sebagai pembelajaran organisasi, dapat dikonseptualisasikan sebagai kegiatan formal yang merupakan fungsi dari pengalaman (Odor, 2018).

Pembelajaran organisasi dikonseptualisasikan sebagai “proses bertingkat di mana anggota secara individu dan kolektif memperoleh pengetahuan dengan bertindak bersama dan melakukan refleksi bersama”. Selain itu *organizational learning* didefinisikan sebagai proses dimana basis pengetahuan dan wawasan organisasi dikembangkan melalui asosiasi antara tindakan di masa lalu,

---

dampak dari tindakan tersebut, dan operasi di masa depan. *Organizational learning* mempunyai dua dimensi yang diakui secara luas, yaitu pembelajaran eksploratif dan pembelajaran eksploitatif (Patky, 2020).

Secara keseluruhan, aspek pembelajaran organisasi saat ini merupakan bagian penting dari konsep pengetahuan. Para ahli sepakat bahwa aktivitas kolaboratif tidak hanya meningkatkan akses organisasi terhadap pengetahuan baru namun juga lebih jauh mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk memproses dan menggunakannya dalam mengejar inovasi dan keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, teori terkait pembelajaran organisasi membuka perspektif baru dan signifikan dalam penelitian ini yaitu fenomena pembelajaran organisasi di sektor pariwisata dan perhotelan.

## **METODE RISET**

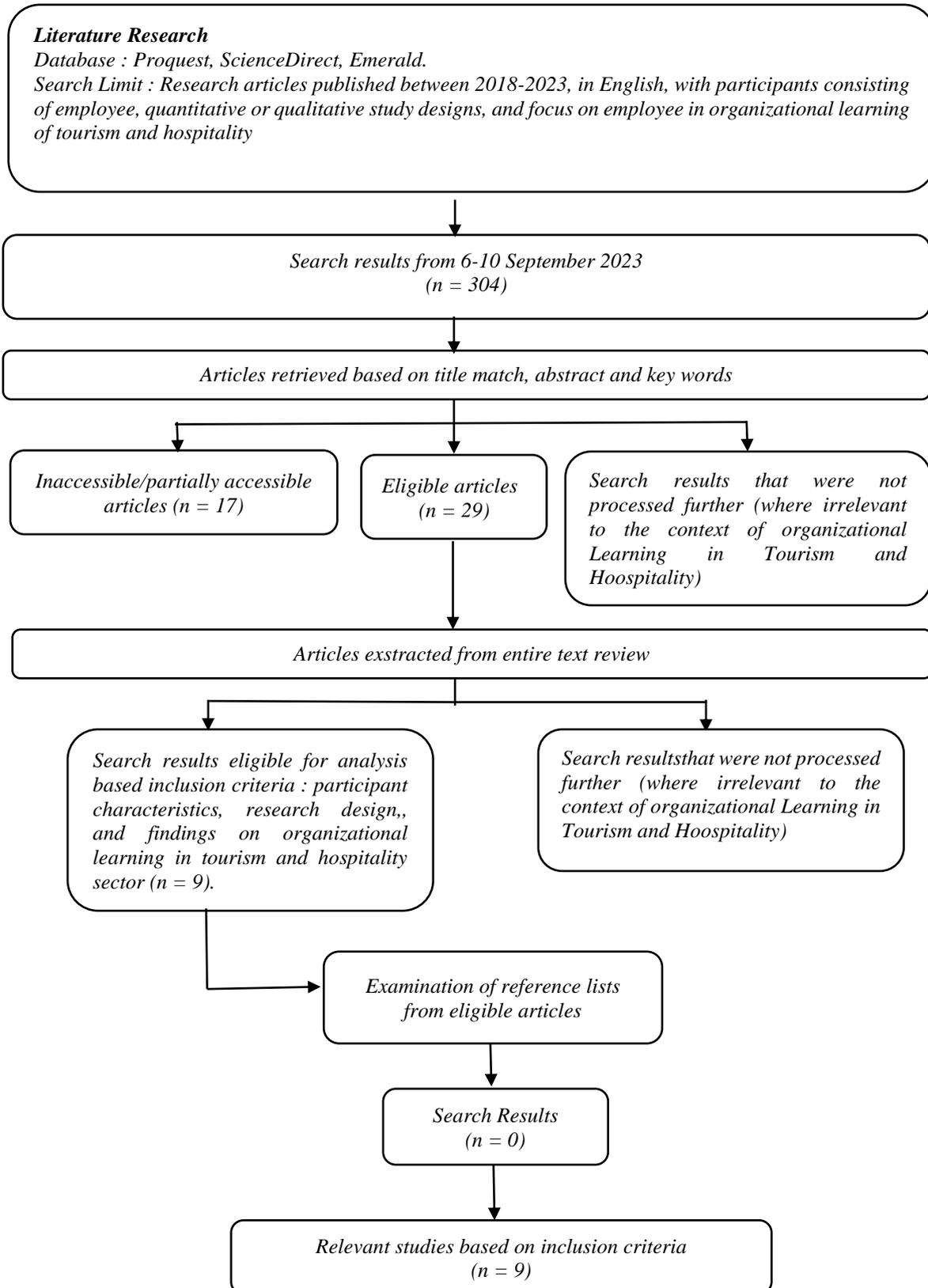
Penelitian ini menggunakan metodologi tinjauan literatur. Tinjauan literatur merupakan cara terbaik untuk mensintesis temuan penelitian yang menunjukkan atau mengungkapkan bidang penelitian kritis dan merupakan komponen penting dalam membangun kerangka teori. Tinjauan literatur penelitian ini mematuhi pedoman PRISMA untuk meningkatkan transparansi, kelengkapan, akurasi dan frekuensi dokumentasi tinjauan sistematis. Proses pengerjaan penelitian dibantu dengan menggunakan aplikasi Rayyan. Aplikasi ini adalah aplikasi online gratis untuk membantu peneliti dalam melakukan tinjauan sistematis.

Sumber pencarian artikel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Proquest*, *ScienceDirect* dan *Emerald*. Kata kunci yang digunakan untuk melakukan tinjauan literatur diantaranya: “*Organizational Learning*”, “*Tourism*”, “*Hospitality*”. Artikel yang diambil merupakan artikel yang diterbitkan antara tahun 2018-2023. Artikel tersebut melibatkan para pekerja di bidang pariwisata dan perhotelan sebagai partisipan. Pada artikel yang dipilih juga menerapkan desain penelitian kualitatif dan kuantitatif. Kemudian untuk penentuan pengambilan, artikel ditetapkan dengan memeriksa judul, kata kunci, aksesibilitas dan ketersediaan teks lengkap.

Berdasarkan **Gambar 1**, penjelasan mengenai proses pengambilan artikel yang direview bersumber dari Proquest, ScienceDirect, Emerald. Proses pengumpulan artikel mulai dari tanggal 1 sampai 10 September 2023. Hasil dari proses pencarian tersebut berjumlah 304 artikel sesuai kata kunci yang dimasukkan. Artikel-artikel tersebut diambil berdasarkan kesesuaian judul, abstrak dan kata kunci.

Hasilnya, artikel yang memenuhi syarat berjumlah 29 artikel. Beberapa artikel tidak dapat diakses atau hanya dapat diakses sebagian. Sedangkan hasil pencarian yang tidak relevan dengan ketentuan metode tidak diproses lebih lanjut. Setelah itu, pencarian artikel yang memenuhi syarat dengan kriteria karakteristik peserta, desain penelitian dan temuan pembelajaran organisasi di sektor pariwisata dan perhotelan. Jumlah artikel yang memenuhi kriteria dan dianalisis lebih lanjut mengenai

pembelajaran organisasi di bidang pembelajaran organisasi berjumlah 9. Penjelasan dan hasil analisis dari 9 artikel tersebut dibahas dalam penelitian tinjauan literatur ini pada bagian hasil dan diskusi



**Gambar 1. Proses Seleksi Artikel**

Sumber: Kurniadi et al. (2022)

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Proses pengambilan artikel dilakukan antara tanggal 7-10 september 2023. Sumber pencarian jurnal menggunakan *Proquest*, *ScienceDirect* dan *Emerald*. Sebanyak 304 artikel daring menggunakan aplikasi *online* Rayyan, kemudian artikel yang relevan untuk ditinjau lebih lanjut sebanyak 9 artikel.

**Tabel 1. Ringkasan Review Artikel**

No.	Penulis	variabel	Partisipan	Metode	Temuan	Negara
1	Khalid et al. (2023)	<i>Organizational learning, tourism and hospitality</i>	Pengusaha perempuan sektor pariwisata dan perhotelan di Thailand	Kuantitatif	<i>Organizational learning</i> berpengaruh signifikan terhadap inovasi perusahaan dan budaya organisasi.	Thailand
2	Bhaskara & Filimona u (2021)	<i>Organizational learning, tourism business</i>	18 senior managers of tourism enterprises	Kualitatif		Indonesia
3	Kasim et al. (2018)	<i>Organizational learning, tourism enterprises</i>	254 sampel pelaku usaha small and medium-size hospitality enterprises	Kuantitatif	<i>Market orientation</i> memiliki pengaruh yang kuat terhadap <i>organizational learning</i> .	Malaysia
4	Ali et al. (2020)	<i>Organizational learning, hospitality performance</i>	240 manajer di industri perhotelan	Kuantitatif	<i>Organizational learning</i> mempengaruhi kinerja perhotelan	Inggris dan Pakistan
5	Patwary et al. (2022)	<i>Organizational learning, hospitality industry</i>	291 karyawan hotel dari Malaysia	Kuantitatif	<i>Organizational learning</i> secara signifikan memediasi hubungan antara <i>knowledge management</i> dan kinerja inovasi	Malaysia
6	Schönher r et al. (2023)	<i>Organizational learning, sustainable tourism</i>	30 organisasi tourism	kualitatif	<i>Organizational learning</i> memungkinkan transformasi pengetahuan sebagai implementasi, yang berkontribusi pada tiga pilar pariwisata berkelanjutan dan memfasilitasi pengembangan jaringan yang mendorong pariwisata berkelanjutan.	Inggris
7	Toubes et al. (2021)	<i>Organizational learning, Tourism SMEs</i>	39 manajer UKM Pariwisata	Kualitatif	UKM pariwisata belum sepenuhnya terlibat dalam proses pembelajaran terutama terkait dengan transfer dan integrasi pengetahuan.	Spanyol
8	Kostadin ović &	<i>Organizational learning, tourism industry</i>	300 karyawan perusahaan pariwisata	Kuantitatif	Dampak signifikan pembelajaran organisasi	Serbia

No.	Penulis	variabel	Partisipan	Metode	Temuan	Negara
	Stanković (2021)				terhadap inovasi di sektor pariwisata.	
9	Adriana <i>et al.</i> (2018)	<i>Organizational learning, hotel industry</i>	289 profesional industri perhotelan melibatkan manajer dan karyawan	Kuantitatif	Terdapat perbedaan tingkat pembelajaran organisasi di hotel antara karyawan dan manajer	Portugal

*Sumber : Hasil olah data peneliti (2023)*

Artikel pertama diteliti oleh Khalid *et al.* (2023) yang meneliti tentang praktik inovasi dan pembelajaran organisasi (*organizational learning*) di bidang pariwisata dan perhotelan (T&H) perspektif berbasis gender. tujuan penelitian tersebut bertujuan untuk menyelidiki konsekuensi pembelajaran organisasi terhadap inovasi perusahaan secara langsung dan tidak langsung. Penelitian yang dilakukan oleh Khalid *et al.* (2023) mengungkapkan bahwa pembelajaran organisasi secara signifikan terhadap inovasi perusahaan. Fokus studi ini mengenai peran praktik pembelajaran organisasi di kalangan usaha kecil menengah milik perempuan merupakan kontribusi berharga terhadap literatur mengenai inovasi dan kewirausahaan (Khalid *et al.*, 2023). Penelitian ini juga menyoroti pentingnya beragam jenis praktik pembelajaran organisasi yang mengubah pola inovasi.

Artikel kedua merupakan penelitian oleh Bhaskara & Filimonau (2021) meneliti tentang pembelajaran organisasi (*organizational learning*) dari perspektif bisnis di bidang pariwisata pada saat pandemi Covid-19. Penelitian tersebut mengevaluasi dampak pandemic terhadap pembelajaran organisasi bisnis pariwisata di Bali, Indonesia. keterbatasan modal manusia dan sosial membatasi organisasi mereka dalam hal pembelajaran organisasi, serta mengungkap kerentanan industri pariwisata Bali terhadap kejadian bencana di masa depan. Studi tersebut juga memberikan bukti lebih lanjut bahwa kurangnya pembelajaran organisasi dapat menghambat pemulihan bisnis pariwisata (Bhaskara & Filimonau, 2021).

Artikel ketiga merupakan kajian yang dilakukan oleh Kasim *et al.* (2018) meneliti pembelajaran organisasi di sektor perhotelan skala kecil dan menengah. Studi tersebut menyiratkan bahwa pembelajaran organisasi merupakan faktor penting dalam menjelaskan pertumbuhan usaha kecil menengah sektor perhotelan (Kasim *et al.*, 2018). Penelitian juga menunjukkan bahwa pembelajaran organisasi membantu dalam meningkatkan pertumbuhan usaha kecil menengah perhotelan (Kasim *et al.*, 2018). Namun, pembelajaran organisasi memerlukan pemanfaatan struktur organisasi terdesentralisasi yang fleksibel yang akan memfasilitasi kedekatan dengan pelanggan sehingga mampu merespon perubahan dinamis di pasar (Kasim *et al.*, 2018).

Artikel keempat merupakan kajian oleh Ali *et al.* (2020) mempelajari tentang pembelajaran organisasi dan kinerja perhotelan. Penelitian menunjukkan bahwa keterkaitan langsung yang kuat antara tingkat kapabilitas dan hubungan tidak langsung antara pembelajaran organisasi dan kinerja melalui kapabilitas tersebut (Ali *et al.*, 2020). Studi tersebut memberikan kontribusi teoritis terhadap penelitian

manajemen serta perhotelan dan pariwisata dengan menghasilkan kerangka integratif dan pemersatu untuk hubungan kinerja dengan pembelajaran organisasi (Ali *et al.*, 2020).

Artikel kelima diteliti oleh Patwary *et al.* (2022) mengkaji tentang pembelajaran organisasi berkaitan dengan kinerja inovasi di industri perhotelan. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa pembelajaran organisasi secara signifikan memediasi hubungan antara manajemen pengetahuan dan kinerja inovasi di industri perhotelan (Patwary *et al.*, 2022). Lebih lanjut, penelitian tersebut mengungkapkan bahwa organisasi yang mempraktikkan pembelajaran organisasi lebih besar kemungkinannya untuk mendapatkan manfaat dan peningkatan hasil inovasi (Patwary *et al.*, 2022).

Artikel keenam merupakan penelitian yang dilakukan oleh Schönherr *et al.* (2023) meneliti tentang pembelajaran organisasi dan pariwisata berkelanjutan. Studi ini mengidentifikasi pendekatan yang memungkinkan pembangunan pariwisata berkelanjutan secara ekonomi, sosial, dan lingkungan dengan memfasilitasi kolaborasi melalui transformasi digital, teknologi digital yang memandu arus tamu, penawaran mobilitas online, dan kampanye kesadaran lingkungan online yang mengurangi dampak lingkungan (Schönherr *et al.*, 2023). Penelitian ini mempunyai implikasi terhadap pembelajaran organisasi dan pembuat kebijakan pariwisata (Schönherr *et al.*, 2023).

Artikel ketujuh merupakan kajian yang dilakukan oleh Toubes *et al.* (2021) meneliti terkait pembelajaran organisasi di sektor UKM pariwisata. Studi ini mengeksplorasi kapasitas pembelajaran UKM dan pentingnya membangun mekanisme yang memberikan UKM kunci pembelajaran organisasi sebagai sumber pengetahuan berkelanjutan (Toubes *et al.*, 2021). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa UKM belum sepenuhnya terlibat dalam proses pembelajaran, yang terutama terkait dengan transfer dan integrasi pengetahuan (Toubes *et al.*, 2021).

Artikel kedelapan diambil dari penelitian yang dilakukan oleh Kostadinović & Stanković, (2021) tentang pembelajaran organisasi dalam industri pariwisata sebagai dasar berkembangnya nilai bagi wisatawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan dampak signifikan pembelajaran organisasi terhadap inovasi dan penciptaan nilai bagi wisatawan. Inovasi juga mempunyai dampak signifikan dalam menciptakan nilai bagi wisatawan. Lebih jauh lagi, hasilnya menunjukkan bahwa inovasi membentuk hubungan antara pembelajaran organisasi dan penciptaan nilai bagi wisatawan (Kostadinović & Stanković, 2021).

Artikel kesembilan merupakan penelitian yang dilakukan oleh Adriana *et al.*, (2018) mempelajari tentang pembelajaran organisasi di industri perhotelan antara manajer dan karyawan atau profesional. Penelitian tersebut menunjukkan adanya perbedaan pembelajaran organisasi di industri perhotelan antara karyawan dan manajer (Adriana *et al.*, 2018). Kontribusi utama penelitian ini untuk industri perhotelan adalah validasi instrumen untuk mengukur tingkat efisiensi proses (Adriana *et al.*, 2018). Memahami proses Pengarahan Pengarahan, sejak penciptaan pengetahuan hingga

pelembagaannya, dan mengidentifikasi dimensi proses yang perlu ditingkatkan, dan menyusun strategi untuk memperbaikinya guna menghasilkan pembaharuan organisasi (Adriana *et al.*, 2018).

Berdasarkan hasil penjabaran di atas, beberapa hal dapat didiskusikan. Pertama, penelitian tentang pembelajaran organisasi banyak dilakukan di negara-negara Eropa seperti Portugal, Serbia, Spanyol dan Inggris. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian di bagian tempat lainnya masih jarang seperti misalnya di Afrika, Asia dan Amerika. Namun sebagian telah banyak dilakukan di Asia Tenggara yaitu di Indonesia, Thailand dan Malaysia. Tinjauan ini menunjukkan bahwa pembelajaran organisasi dalam lingkup pariwisata dan perhotelan lebih dominan dipelajari di Eropa.

Kedua, metode yang digunakan dalam beberapa artikel di atas menggunakan jenis kualitatif dan kuantitatif. Namun lebih dominan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden yang banyak telah memungkinkan untuk dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif. Meskipun metode kualitatif juga dapat meninjau lebih dalam tentang pembelajaran organisasi melalui wawancara atau metode pengumpulan data lainnya dalam lingkup organisasi atau perusahaan pariwisata dan perhotelan.

Ketiga, secara signifikan pembelajaran organisasi telah banyak memberikan dampak terhadap dunia bisnis di bidang pariwisata dan perhotelan. Dampak tersebut memberikan manfaat yang begitu penting dalam meningkatkan inovasi perusahaan. Sehingga peran dari pembelajaran organisasi dapat meningkatkan kinerja bisnis dalam lingkup pariwisata dan perhotelan. Inovasi juga mempunyai dampak signifikan dalam menciptakan nilai bagi wisatawan. Inovasi telah membentuk hubungan antara pembelajaran organisasi dan penciptaan nilai bagi wisatawan baik dalam skala kecil (UMKM) ataupun dalam skala yang besar (perusahaan).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Tinjauan ini memberikan penilaian komprehensif mengenai dampak jaringan pembelajaran organisasi antar organisasi ataupun di dalam organisasi itu sendiri dalam konteks khusus yaitu pariwisata dan perhotelan T&H. Laporan ini lebih lanjut mendokumentasikan meningkatnya minat terhadap bidang penelitian ini seiring dengan meningkatnya jumlah publikasi ilmiah dalam beberapa tahun terakhir. Karena industri T&H khususnya berorientasi pada pembelajaran organisasi jaringan dan masing-masing organisasi bergantung pada interaksi dengan orang atau organisasi lain.

Setelah pengambilan artikel menggunakan sumber dari *Proquest, ScienceDirect, Emerald* dan proses seleksi menggunakan aplikasi Rayyan, diperoleh 9 artikel yang relevan dengan tema penelitian dan kriteria inklusi. Sintesis dari 9 artikel ini menunjukkan peran dari pembelajaran organisasi di bidang pariwisata dan perhotelan. Secara khusus, pembelajaran organisasi membantu di sektor pariwisata dan perhotelan tersebut dalam mencapai inovasi perusahaan ataupun meningkatkan kinerja perusahaan yang berkelanjutan. Selain itu, pembelajaran organisasi juga memberikan dampak signifikan dalam

meningkatkan manajemen usaha pariwisata dan perhotelan secara desentralisasi baik dalam usaha besar atau kecil.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini hanya meninjau tentang literatur di bidang pariwisata dan perhotelan. Kedua, penelitian ini hanya bersumber pada tiga referensi laman jurnal internasional yaitu *Proquest, ScienceDirect, Emerald*. Ketiga, tinjauan literatur ini masih bersifat global, sehingga artikel yang dibahas berasal dari berbagai negara di dunia belum terfokus di satu lingkup atau area mengenai studi pembelajaran organisasi.

Penelitian yang akan datang disarankan untuk meninjau lebih lanjut mengenai literatur tentang faktor-faktor pembelajaran organisasi bukan hanya di bidang pariwisata dan perhotelan, namun lebih luas lagi atau secara spesifik di bidang atau lingkup lainnya. Selanjutnya, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah sumber referensi laman pencarian artikel untuk menambah sumber pengetahuan tentang pembelajaran organisasi. Kemudian, disarankan untuk memilih dan menentukan mengenai studi pembelajaran organisasi baik di bidang pariwisata dan perhotelan atau bidang lainnya yang hanya berfokus dalam satu lingkup atau area. Rekomendasi bagi pelaku usaha di sektor pariwisata dan perhotelan untuk memaksimalkan proses pembelajaran organisasi yang dapat membantu sektor tersebut dalam mencapai tujuan yang berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alerasoul, S. A., Afeltra, G., Hakala, H., Minelli, E., & Strozzi, F. (2021). Organisational learning, learning organisation, and learning orientation: an integrative review and framework. *Human Resource Management Review*, Volume 32, Issue 3100854. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2021.100854>
- Ali, S., Peters, L. D., Khan, I. U., Ali, W., & Saif, N. (2020). Organizational learning and hotel performance: The role of capabilities' hierarchy. *International Journal of Hospitality Management*, 85(July 2019), 102349. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102349>
- Argote, L., Lee, S., & Park, J. (2021). Organizational learning processes and outcomes: major findings and future research directions. *Management Science*, 67(9), 5399–5429. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2020.3693>
- Basten, D., & Haamann, T. (2018). Approaches for organizational learning: A literature review. *SAGE Open*, 8(3). <https://doi.org/10.1177/2158244018794224>
- Dong, X., Yan, M., & Hu, Y. (2023). A dynamic and empowering organizational learning system. *Huawei*, pp 201–231. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-19-4078-1\\_9](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-19-4078-1_9)
- Khalid, R., Abdul Hamid, A. B., Raza, M., Promsivapallop, P., & Valeri, M. (2023). Innovation and organizational learning practices in tourism and hospitality sector: A gender-based perspective. *European Business Review*, May. <https://doi.org/10.1108/EBR-09-2022-0191>
- Kurniadi, P., Pertiwi, T. L., Sholihah, K. U., & Sawitri, D. R. (2022). The role of academic resilience in online learning: systematic literature review. *Proceedings of 3rd International Conference on Psychological Studies (ICPsyche) 2022*, 119–130. <https://proceeding.internationaljournalallabs.com/index.php/picis/index>
- Mishra, B., & Reddy, J. M. (2021). “Is ‘character’ the link between organizational learning and learning organization? An interview with Mary M. Crossan. *The Learning Organization*, 28(6), 538–545. <https://doi.org/10.1108/TLO-07-2021-0080>
- Mousa, M., Massoud, H., & Ayoubi, R. (2021). Contexts of organizational learning in developing countries: the role of training programmes in Egyptian public banks. *Personnel Review*, 51(3), 1169-1186). <https://doi.org/10.1108/PR-06-2020-0453>
- Odor, H. O. (2018). A literature review on organizational learning and learning organizations. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 07(01), 1–6. <https://doi.org/10.4172/2162-6359.1000494>
- Patky, J. (2020). The influence of organizational learning on performance and innovation: A literature review. *Journal of Workplace Learning*. Vol. 67, No. 9. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2020.3693>

- Yu, S. (2023). Turning crisis into opportunities: new insights for academic experiences during the pandemic inspired from A cultural-historical and activity theory perspective in an EBR autoethnography. *Research and Teaching in a Pandemic World*. Springer. 303-314. [http://dx.doi.org/10.1007/978-981-19-7757-2\\_20](http://dx.doi.org/10.1007/978-981-19-7757-2_20)