

ADKAR

Model Manajemen Perubahan

[Rudy C Tarumingkeng](#)

RUDYCT e-PRESS

Agustus 2024

ADKAR adalah model manajemen perubahan yang berfokus pada perubahan individu dalam organisasi. Model ini dikembangkan oleh Jeff Hiatt, pendiri Prosci, sebuah perusahaan penelitian dan pelatihan dalam manajemen perubahan. ADKAR adalah akronim yang menggambarkan lima hasil atau tujuan yang harus dicapai oleh individu agar perubahan dapat berhasil diimplementasikan. Model ini digunakan untuk membantu organisasi mengelola perubahan dengan lebih efektif, dengan memberikan struktur yang jelas untuk memahami dan mendukung perjalanan perubahan pada tingkat individu.

Lima Komponen ADKAR

1. Awareness (Kesadaran)

- **Definisi:** Individu harus menyadari mengapa perubahan diperlukan. Kesadaran ini melibatkan pemahaman tentang alasan di balik perubahan, termasuk ancaman atau peluang yang mendorong perubahan tersebut.
- **Tujuan:** Membantu individu mengerti mengapa perubahan diperlukan dan mengapa status quo tidak dapat dipertahankan. Tanpa kesadaran, individu

cenderung menolak perubahan atau tidak memprioritaskannya.

2. Desire (Keinginan)

- **Definisi:** Setelah menyadari perlunya perubahan, individu harus memiliki keinginan atau motivasi untuk mendukung dan terlibat dalam perubahan. Ini adalah tentang mendapatkan buy-in dari individu, sehingga mereka secara aktif ingin menjadi bagian dari perubahan.
- **Tujuan:** Memastikan bahwa individu benar-benar termotivasi untuk mendukung perubahan, yang sangat penting untuk memastikan komitmen dan partisipasi mereka. Keinginan ini bisa dipengaruhi oleh faktor pribadi seperti kepentingan, kebutuhan, atau insentif.

3. Knowledge (Pengetahuan)

- **Definisi:** Individu perlu memiliki pengetahuan tentang bagaimana cara berubah. Ini mencakup keterampilan, informasi, dan pelatihan yang diperlukan untuk mengimplementasikan perubahan.
- **Tujuan:** Menyediakan pengetahuan dan pelatihan yang diperlukan agar individu tahu apa yang harus mereka lakukan untuk berhasil dalam perubahan. Tanpa pengetahuan, bahkan individu yang mau berubah tidak akan tahu bagaimana cara melakukannya.

4. Ability (Kemampuan)

- **Definisi:** Setelah memiliki pengetahuan, individu harus memiliki kemampuan untuk menerapkan perubahan dalam konteks kehidupan atau pekerjaan mereka. Kemampuan ini mencakup penerapan keterampilan dan pengetahuan dalam situasi nyata.
- **Tujuan:** Mengatasi hambatan praktis yang mungkin menghalangi individu dalam mengimplementasikan

perubahan. Ini bisa mencakup pembinaan, mentoring, atau pengalaman praktis yang membantu individu menerapkan apa yang telah mereka pelajari.

5. Reinforcement (Penguatan)

- **Definisi:** Untuk memastikan bahwa perubahan bertahan lama, individu memerlukan penguatan positif. Ini bisa berupa pengakuan, penghargaan, atau umpan balik yang memperkuat perilaku baru dan mencegah kembalinya ke kebiasaan lama.
- **Tujuan:** Memastikan bahwa perubahan dipertahankan dalam jangka panjang dan menjadi bagian dari rutinitas atau budaya baru. Tanpa penguatan, individu mungkin kembali ke cara-cara lama, sehingga perubahan menjadi tidak efektif.

Cara Kerja ADKAR dalam Proses Perubahan

ADKAR berbeda dari banyak model manajemen perubahan lainnya karena berfokus pada perubahan individu, bukan hanya perubahan organisasi secara keseluruhan. Model ini berguna untuk memahami mengapa perubahan tidak berhasil atau di mana terjadi hambatan dalam proses perubahan. Dengan memetakan perjalanan perubahan individu melalui lima tahap ADKAR, organisasi dapat mengidentifikasi area di mana intervensi diperlukan.

- **Misalnya, jika karyawan di sebuah perusahaan tidak mau menerima teknologi baru yang diadopsi oleh perusahaan,** ADKAR membantu manajer memahami apakah masalahnya terletak pada kurangnya kesadaran tentang mengapa teknologi ini penting (Awareness), kurangnya motivasi untuk mendukung teknologi baru (Desire), kurangnya pengetahuan tentang cara menggunakan teknologi tersebut (Knowledge), kurangnya kemampuan untuk menerapkan teknologi dalam pekerjaan sehari-hari (Ability), atau kurangnya penguatan untuk terus menggunakan teknologi (Reinforcement).

Aplikasi ADKAR dalam Manajemen Perubahan

1. Mengidentifikasi Hambatan:

- ADKAR membantu manajer mengidentifikasi di mana individu atau kelompok mungkin menghadapi kesulitan dalam proses perubahan. Misalnya, jika perubahan tidak berjalan lancar, manajer dapat menggunakan model ADKAR untuk mengidentifikasi apakah hambatannya adalah kurangnya keinginan, kurangnya pengetahuan, atau faktor lain.

2. Merencanakan Intervensi yang Tepat:

- Setelah mengidentifikasi hambatan, manajer dapat merencanakan intervensi yang sesuai. Jika masalahnya adalah kurangnya kesadaran, maka komunikasi tambahan dan sosialisasi tentang pentingnya perubahan mungkin diperlukan. Jika hambatannya adalah kurangnya pengetahuan, maka pelatihan tambahan bisa menjadi solusinya.

3. Mengukur Kemajuan Perubahan:

- ADKAR memungkinkan organisasi untuk mengukur kemajuan perubahan pada tingkat individu. Dengan memahami di mana individu berada dalam perjalanan perubahan mereka, organisasi dapat memberikan dukungan yang dibutuhkan untuk memastikan keberhasilan perubahan.

Model ADKAR adalah alat yang kuat dalam manajemen perubahan karena memberikan kerangka kerja yang fokus pada bagaimana perubahan mempengaruhi individu. Dengan memahami dan mengelola setiap langkah dalam model ADKAR—kesadaran, keinginan, pengetahuan, kemampuan, dan penguatan—organisasi dapat lebih efektif dalam menerapkan perubahan dan memastikan bahwa perubahan tersebut diterima dan dipertahankan dalam jangka panjang. Model ini membantu memastikan bahwa semua elemen penting dari perubahan diperhatikan dan diatasi, sehingga meningkatkan kemungkinan keberhasilan perubahan dalam organisasi.

Berikut adalah beberapa aspek lanjutan dari **Model ADKAR** yang penting untuk dipahami, terutama dalam konteks penerapan praktis di organisasi:

Mengintegrasikan ADKAR dengan Proses Manajemen Perubahan yang Lebih Luas

ADKAR sering digunakan sebagai bagian dari pendekatan yang lebih besar untuk manajemen perubahan. Misalnya, organisasi mungkin menggabungkan ADKAR dengan model perubahan organisasi yang lebih komprehensif seperti **Kotter's 8-Step Change Model** atau **Lewin's Change Management Model**. Dalam pendekatan seperti itu, ADKAR memberikan fokus pada aspek individu dalam perubahan, sementara model lain mungkin memberikan kerangka kerja untuk perubahan di tingkat organisasi yang lebih luas.

Contoh Integrasi:

- **Menggunakan ADKAR dengan Kotter's 8-Step Change Model:**
 - **Awareness (Kesadaran)** dapat dikaitkan dengan langkah pertama Kotter, yaitu "Menciptakan Rasa Urgensi."
 - **Desire (Keinginan)** dapat dikaitkan dengan "Mengembangkan Koalisi Pemandu" dan "Mengembangkan Visi dan Strategi."
 - **Knowledge (Pengetahuan)** dapat dikaitkan dengan "Mengkomunikasikan Visi Perubahan" dan "Memberdayakan Tindakan Berbasis Luas."
 - **Ability (Kemampuan)** dapat didukung melalui "Memberdayakan Tindakan Berbasis Luas" dan "Menciptakan Kemenangan Jangka Pendek."
 - **Reinforcement (Penguatan)** terkait dengan "Menggabungkan Peningkatan dan Menghasilkan

Lebih Banyak Perubahan" dan "Menanamkan Perubahan dalam Budaya Perusahaan."

Peran Kepemimpinan dalam ADKAR

Kepemimpinan memiliki peran kritis dalam memastikan keberhasilan setiap langkah dalam ADKAR. Para pemimpin di berbagai tingkat organisasi harus mengambil tanggung jawab untuk mendukung karyawan dalam setiap fase perubahan.

- **Membuat Kesadaran (Awareness):**
 - Pemimpin perlu menjadi komunikator yang efektif, menjelaskan dengan jelas mengapa perubahan diperlukan, dan membantu karyawan melihat bagaimana perubahan ini akan berdampak positif pada mereka dan organisasi secara keseluruhan.
- **Membangun Keinginan (Desire):**
 - Pemimpin harus terlibat dalam membangun keinginan dengan menyelaraskan perubahan dengan motivasi pribadi karyawan. Ini bisa melibatkan menciptakan insentif, mengatasi ketakutan, dan memberikan dukungan emosional yang diperlukan untuk memfasilitasi penerimaan perubahan.
- **Mendukung Pengetahuan (Knowledge):**
 - Pemimpin harus memastikan bahwa karyawan memiliki akses ke pelatihan, sumber daya, dan informasi yang diperlukan untuk menerapkan perubahan. Hal ini termasuk mengidentifikasi kesenjangan keterampilan dan menyediakan alat untuk menutupnya.
- **Mengembangkan Kemampuan (Ability):**
 - Pemimpin harus menciptakan kesempatan bagi karyawan untuk menerapkan pengetahuan baru mereka dalam lingkungan yang aman dan mendukung. Ini mungkin melibatkan pembinaan (coaching), mentoring, atau pengawasan langsung.

- **Memastikan Penguatan (Reinforcement):**

- Pemimpin perlu terus mendukung perubahan setelah implementasi awal, dengan memberikan umpan balik yang konsisten, mengakui pencapaian, dan menegakkan perilaku baru. Penghargaan dan pengakuan sangat penting untuk memastikan bahwa perubahan menjadi bagian dari budaya organisasi.

Pengukuran dan Evaluasi dalam ADKAR

Pengukuran kemajuan adalah aspek penting dalam model ADKAR. Organisasi harus secara rutin mengevaluasi seberapa baik individu dan tim mengadopsi perubahan, dan mengidentifikasi area di mana intervensi lebih lanjut mungkin diperlukan.

- **Survei dan Feedback:**

- Survei karyawan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kesadaran, keinginan, pengetahuan, kemampuan, dan penguatan. Survei ini bisa berupa kuesioner, wawancara, atau kelompok diskusi, yang semuanya memberikan wawasan tentang bagaimana perubahan diterima dan diterapkan.

- **Analisis Kinerja:**

- Melacak kinerja sebelum dan sesudah perubahan dapat membantu mengidentifikasi keberhasilan atau kegagalan dalam penerapan perubahan. Jika ada penurunan kinerja, ini bisa menjadi indikasi bahwa salah satu elemen ADKAR belum dipenuhi.

- **Monitoring Jangka Panjang:**

- Pengukuran jangka panjang diperlukan untuk memastikan bahwa penguatan benar-benar berhasil. Organisasi harus terus memantau apakah perilaku dan proses baru bertahan dari waktu ke waktu dan apakah mereka menjadi bagian dari budaya organisasi yang berkelanjutan.

Keuntungan Menggunakan ADKAR

1. Fokus pada Individu:

- ADKAR unik karena mengakui bahwa perubahan sebenarnya terjadi di tingkat individu. Dengan memahami dan mendukung perjalanan individu melalui perubahan, organisasi dapat meningkatkan keberhasilan program perubahan mereka secara keseluruhan.

2. Fleksibilitas:

- ADKAR dapat digunakan dalam berbagai jenis perubahan, baik itu perubahan teknologi, proses, budaya, atau strategi. Fleksibilitas ini membuatnya cocok untuk berbagai skala perubahan, dari proyek kecil hingga transformasi organisasi yang besar.

3. Diagnostik:

- ADKAR berfungsi sebagai alat diagnostik yang kuat untuk mengidentifikasi di mana proses perubahan terhambat. Ini memungkinkan manajer perubahan untuk fokus pada area yang memerlukan perhatian lebih, memastikan bahwa sumber daya diinvestasikan dengan cara yang paling efektif.

Contoh Kasus Penerapan ADKAR

Kasus Perusahaan: Implementasi Sistem ERP

- Sebuah perusahaan manufaktur besar memutuskan untuk menerapkan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) baru untuk meningkatkan efisiensi operasional. Dengan menggunakan model ADKAR, perusahaan memulai dengan mengomunikasikan pentingnya sistem baru ini (Awareness) melalui serangkaian pertemuan dan presentasi. Mereka kemudian bekerja untuk membangun keinginan (Desire) dengan menunjukkan bagaimana sistem baru ini akan memudahkan pekerjaan karyawan dan menawarkan insentif untuk adopsi awal. Pelatihan intensif diberikan untuk memastikan bahwa semua karyawan memiliki pengetahuan yang diperlukan

(Knowledge), diikuti dengan sesi praktik dan mentoring untuk membangun kemampuan (Ability). Akhirnya, perusahaan memastikan bahwa keberhasilan karyawan diakui secara publik dan diberi penghargaan, untuk memperkuat perubahan dan mendorong adopsi jangka panjang (Reinforcement).

Kesimpulan

Model ADKAR adalah alat yang sangat berguna dalam manajemen perubahan, terutama karena fokusnya pada perubahan di tingkat individu. Dengan memahami bahwa setiap perubahan yang berhasil bergantung pada apakah individu dalam organisasi menerima dan menerapkan perubahan tersebut, ADKAR memberikan pendekatan yang sistematis untuk memastikan bahwa perubahan diadopsi secara efektif. Ini membantu organisasi untuk tidak hanya merencanakan dan mengimplementasikan perubahan, tetapi juga memastikan bahwa perubahan tersebut bertahan dan memberikan nilai jangka panjang.

Daftar Pustaka

1. Hiatt, J. M. (2006). *ADKAR: A Model for Change in Business, Government, and Our Community*. Prosci Learning Center Publications.
 - o Buku ini adalah sumber utama yang memperkenalkan dan menjelaskan model ADKAR, memberikan panduan praktis tentang bagaimana menggunakan model ini dalam berbagai konteks organisasi.
2. Hiatt, J. M., & Creasey, T. J. (2012). *Change Management: The People Side of Change*. Prosci Research.

- Buku ini membahas bagaimana mengelola aspek manusia dalam perubahan organisasi, dengan referensi pada model ADKAR sebagai salah satu alat yang digunakan untuk mendukung perubahan.
3. Creasey, T. J., & Hiatt, J. M. (2014). *Best Practices in Change Management*. Prosci Research.
- Buku ini menyajikan penelitian dan temuan tentang praktik terbaik dalam manajemen perubahan, termasuk bagaimana model ADKAR dapat diterapkan untuk mencapai perubahan yang sukses.
4. Cawsey, T. F., Deszca, G., & Ingols, C. (2015). *Organizational Change: An Action-Oriented Toolkit* (3rd ed.). Sage Publications.
- Buku ini menawarkan panduan komprehensif tentang manajemen perubahan, dengan diskusi tentang berbagai model termasuk ADKAR.
5. Appelbaum, S. H., Habashy, S., Malo, J. L., & Shafiq, H. (2012). *Back to the future: Revisiting Kotter's 1996 change model*. *Journal of Management Development*, 31(8), 764-782.
- Artikel ini mengkaji kembali model perubahan klasik termasuk ADKAR, dan bagaimana model ini tetap relevan dalam konteks manajemen perubahan saat ini.
6. Anderson, D., & Ackerman Anderson, L. (2010). *Beyond Change Management: How to Achieve Breakthrough Results Through Conscious Change Leadership* (2nd ed.). Pfeiffer.
- Buku ini mengeksplorasi pendekatan kepemimpinan dalam perubahan dan mencakup diskusi tentang bagaimana model ADKAR dapat diintegrasikan ke dalam strategi perubahan yang lebih luas.
7. Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Harvard Business Review Press.

- Meskipun buku ini lebih fokus pada model Kotter, ia memberikan konteks yang baik untuk membandingkan berbagai model manajemen perubahan, termasuk ADKAR.
8. Burke, W. W. (2013). *Organization Change: Theory and Practice* (4th ed.). Sage Publications.
- Buku ini mencakup berbagai teori dan model manajemen perubahan, termasuk ADKAR, dan memberikan wawasan tentang aplikasi praktisnya dalam organisasi.
9. Cameron, E., & Green, M. (2015). *Making Sense of Change Management: A Complete Guide to the Models, Tools, and Techniques of Organizational Change* (4th ed.). Kogan Page.
- Buku ini memberikan panduan komprehensif tentang berbagai model perubahan, termasuk ADKAR, dengan fokus pada bagaimana model ini dapat diterapkan secara efektif dalam organisasi.
10. Prosci (2020). *ADKAR: A Comprehensive Guide to Successful Change Management*. Prosci.
- Buku ini adalah panduan resmi dari Prosci yang membahas secara mendalam bagaimana menggunakan model ADKAR dalam manajemen perubahan, dengan studi kasus dan aplikasi praktis.