

Abstrak

Program Profesi Magister Psikologi
Fakultas Psikologi Universitas Indonesia
Mayoring Psikologi Industri dan Organisasi

Budi Setiawan Muhamad. 090315186M. Penerapan *Appreciative Inquiry* Dalam Mengatasi Resistensi Terhadap Perubahan Organisasi.

xii + 107 halaman, 2 lampiran

Kajian ini dilatarbelakangi oleh tuntutan perubahan terhadap PDAM Kota Surabaya agar lebih efektif menjalankan fungsinya. Perubahan yang dilakukan oleh jajaran direksi ternyata menghadapi resistensi para pegawai terhadap perubahan. Kajian ini bertujuan mengidentifikasi penyebab resistensi tersebut. Kajian ini juga bertujuan mengkaji dan merumuskan strategi yang tepat dalam mengatasi resistensi terhadap perubahan.

Resistensi terhadap perubahan pada pegawai PDAM Kota Surabaya disebabkan karena Konteks Kepuasan yang membuat pegawai mengkonstruksikan perubahan sebagai sesuatu yang mengacaukan atas keadaan yang ada selama ini.

Pendekatan untuk mengatasi resistensi terhadap perubahan, --sekaliigus untuk melakukan perubahan organisasi-- yang digunakan dalam kajian ini adalah *Appreciative Inquiry*. *Appreciative Inquiry* merupakan suatu pandangan dunia, suatu paradigma yang memandang dan memahami organisasi sebagai suatu sistem afirmatif yang diciptakan manusia sebagai suatu solusi mengatasi persoalan. Sebuah metode yang mentransformasikan kapasitas sistem manusia untuk perubahan yang positif dengan memfokuskan pada pengalaman puncak dan masa depan yang penuh dengan harapan

Appreciative Inquiry dapat mengatasi resistensi terhadap perubahan karena *Appreciative Inquiry* mengarahkan perubahan individu dan organisasi dengan berpijak pada masa lalu yang mereka miliki, yang berupa cerita positif dan pengalaman puncak mereka. . Perubahan menjadi sesuatu yang dikenali oleh para anggota organisasi sehingga perubahan menjadi lebih mudah diterima dan terjadi.

Langkah awal *Appreciative Inquiry* adalah memilih sebuah topik yang akan dieksplorasi (*affirmative topic choice*). Ketika topik telah dipilih maka *Appreciative Inquiry* masuk pada siklus 4-D yaitu *Discovery*, *Dream*, *Design* dan *Destiny*. Desain intervensi yang digunakan adalah kombinasi antara model pelatihan *teambuilding*, riset aksi (*action research*) dan konferensi para pemimpin (*summit*).

Penerapan *Appreciative Inquiry* membutuhkan komitmen kuat dari manajemen (*an unquestionable commitment*) terhadap proses intervensi dan pegawai level pelaksana. Komitmen ini diwujudkan dalam bentuk membangun 4 kompetensi organisasi yaitu *Affirmative Competence*, *Expansive Competence*, *Generative Competence* dan *Collaborative Competence*.

Daftar Pustaka, 46 (1996 – 2005)