BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kurikulum pendidikan di Indonesia sering terjadi, perubahan, akan tetapi perubahan yang signifikan tidak pernah terjadi. Nadiem Makarim, Mendikbud Ristek Indonesia pun mengakui bahwa sistem pendidikan kita sudah tertinggal dari negara-negara lain di bidang sain, literasi dan numerasi sebelum masa pandemi COVID-19 (Winata 2019). Hal ini terlihat dari ranking *PISA* Indonesia termasuk dalam 10 negara terbawah (Schleicher 2019). Bahkan Indonesia menduduki ranking 72 dari 78 negara pada ranking literasi (Schleicher 2019). Potensi ketertinggalan Pendidikan negara kita ini semakin besar dengan adanya pandemik COVID-19. Ketimpangan dalam pendidikan Indonesia yang ada sebelum pandemi terbuka semakin lebar (Fahlevi 2022).

Dunia pendidikan dihadapkan pada tantangan yang sangat sulit saat ini. Salah satu faktor yang menentukan mutu pendidikan yang juga menjadi tokoh penting dalam proses belajar adalah guru. Guru berperan sebagai pendidik, pengajar, dan pelatih anak didik dalam mencapai tujuan pembelajaran dan visi Pendidikan Indonesia 2025 yakni menciptakan penerus bangsa Indonesia yang cerdas serta kompetitif.

Tak heranlah jika performa para guru menjadi pusat perhatian dalam pengelolaan pendidikan dewasa ini. Para guru diharapkan bisa mengembangkan metode pembelajaran yang inovatif dan kreatif sehingga bakat para siswa dapat dikembangkan secara optimal. Dengan inovasi-inovasi dalam dunia pendidikan,

maka dunia pendidikan akan terus berkembang dan bisa berjalan dengan efektif sesuai dengan perkembangan zaman dan kondisi lingkungan yang muncul. Dunia pendidikan bisa berjalan seiring dengan perkembangan zaman yang sangat cepat ini.

Para guru di sekolah ditantang untuk mengembangkan ide dan perilaku inovatif akibat perkembangan zaman dan perubahan lingkungan. Ide dan gagasan inovatif ini merupakan perilaku dari masing-masing individu dalam rangka mencapai tahap pengenalan atau mencoba memperkenalkan ide, proses, produk, atau prosedur baru dan berharga dalam pekerjaan, kelompok, atau organisasi (De Jong and Den Hartog 2008, 23). Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan (GTK) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud), Supriano, mengungkapkan bahwa inovasi merupakan kunci dalam pembelajaran kepada peserta didik. Hasil dari inovasi para guru akan berpengaruh kepada seluruh peserta didik yang nantinya kuat dalam menghadapi tantangan-tanyangan yang akan muncul nantinya sehingga dapat menjadi sumber daya manusia yang luar biasa (Winahyu 2019).

Perspektif baru dibutuhkan untuk melihat betapa pentingnya melakukan terobosan-terobosan baru dalam sistem pendidikan dan proses pembelajaran yang dijalankan oleh para guru dan orang tua. Terobosan atau inovasi yang muncul haruslah disesuaikan dengan konteks dan kebutuhan di masing-masing daerah, sekolah, bahkan individual.

Ketika guru dihadapkan pada perubahan situasi di sekitar, guru harus tetap bersikap profesional dalam melakukan proses pengajaran kepada peserta didik demi tercapainya tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan. Shirazi (2021, 4)

berpendapat bahwa para guru harus selalu kompeten, produktif, serta inovatif agar bisa memberikan sumbangan yang penting ke sekolah agar sekolah bisa tetap eksis dalam menghadapi situasi yang berubah-ubah secara terus menerus. Guru harus bisa memunculkan perilaku-perilaku kreatif dan inovatif dalam pengajarannya.

Wamalwa and Wamalwa (2014, 142) mengatakan bahwa perilaku inovatif merupakan kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan sekolah dimana dengan perilaku inovatif, pendidik mendorong terjadinya perubahan dalam peningkatan mutu sekolah. Seiring dengan perubahan yang terjadi secara terus menerus di dunia sekitar kita, maka perilaku inovatif akan membantu para guru menemukan metode pembelajaran yang cocok dengan pengetahuan dan teknologi yang baru. Guru dengan perilaku inovatif akan lebih mampu menemukan cara menyelesaikan masalah yang baru dengan menggunakan kemampuan inovasi mereka.

Pengembangan inovasi di sekolah bukanlah hal yang mudah. Ambarwati, et al. (2022, 174) mengatakan bahwa salah satu aspek penting dalam pengembangan inovasi di sekolah adalah adanya kolaborasi seluruh warga sekolah. Seluruh pihak yang berada dalam lingkungan sekolah memiliki peran yang penting. Guru sebagai bagian dari warga sekolah hendaknya memiliki visi, misi, tujuan serta pengetahuan yang berkaitan dengan inovasi di sekolah dan cara mengembangkannya Ambarwati, et al. (2022, 174).

Melalui kerjasama dan koordinasi para guru, maka akan ditemukan lebih banyak makna dan tujuan dari pekerjaan mereka. Ini akan menimbulkan rasa keutuhan dan keterhubungan (Aboobaker, Zakkariya and Edward 2022, 7). Secara tidak langsung para guru memberikan dukungan satu sama lain sehingga tujuan dari sekolah bisa tercapai. Dengan dukungan dari lingkungan sekitar para guru ini akan

memberikan dampak yang positif. Para guru akan berani menampilkan perilaku inovatif (Hanivah and Azizah 2021, 165). Kondisi di tempat kerja secara umum berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembentukan *innovative work behaviour* karyawan (Awang, et al. 2019, 1163).

Kemampuan dari para guru dalam membentuk makna, nilai dan keyakinan merupakan *workplace spirituality* (Prakoso, Susilo and Nurlaily 2018, 3). Mulianti (2019, 71) menjelaskan bahwa spiritualitas di tempat kerja merupakan bentuk dari keselarasan dalam bertindak dari individu yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku untuk mewujudkan tujuan dari tempat kerja tersebut. (Karakas 2010, 104) mengatakan bahwa *workplace spirituality* adalah usaha yang dilakukan dalam menemukan apa yang hendak dicapai oleh individu di kehidupannya dengan cara mengembangkan hubungan yang erat dan baik dengan rekan kerja dan orang lain yang berhubungan dengan pekerjaan, serta adanya kesamaan antara keyakinan dalam diri seseorang dan nilai-nilai dari organisasi tempat mereka bekerja.

Workplace spirituality merupakan sebuah pendekatan yang unik dalam meningkatkan kinerja anggota organisasi dimana melalui pendekatan spiritual ini dapat menyebabkan terjadinya perubahan nilai-nilai di dalam organisasi. Kolaborasi seluruh anggota dari sebuah organisasi yang terjalin lebih baik. Visi dan misi yang hendak diraih oleh organisasi tersebut akan lebih mudah dicapai dengan kondisi ini (Aboobaker, Zakkariya and Edward 2022, 9). Pengaruh *workplace spirituality* terhadap perilaku inovatif menunjukkan pengaruh positif seperti apa yang disampaikan oleh Bantha and Nayak (2021, 233). Mereka menyatakan bahwa *workplace spirituality* dapat meningkatkan perilaku kerja yang inovatif secara positif dan signifikan. Akan tetapi pada riset lain yang dilakukan oleh Hanivah and

Azizah (2021, 165) ditemukan bahwa *workplace spirituality* tidak berpengaruh terhadap perilaku kerja inovatif.

Soliman, et al. (2021, 657) dalam penelitiannya menemukan bahwa *workplace spirituality* ini memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan *workplace agility* pada sektor pendidikan. Franco and Landini (2022, 15) mengatakan bahwa organisasi yang memiliki tingkat *workforce agility* yang tinggi menunjukkan kemungkinan terjadi yang lebih tinggi untuk memperkenalkan semua jenis inovasi. Ketika terjadi perubahan di dunia pendidikan, para guru harus cepat dan tangkas untuk mengadopsi cara-cara baru ke lingkungan sekolah yang cepat, menuntut, dan berubah. Para guru harus aktif, kuat dan berwawasan luas dalam menentukan metode pembelajaran yang akan digunakan. Pihak sekolah menyadari bahwa para guru harus terus menerus beradaptasi secara cepat dengan perubahan yang terjadi. Disinilah *workforce agility* berperan dalam menanggapi perubahan yang terjadi di dalam dunia pendidikan.

Workforce agility merupakan keterampilan atau perilaku yang dibutuhkan oleh seluruh anggota organisasi dalam perkembangan global yang selalu berubah dengan cepat (Saeed, et al. 2022, 31). Saeed, et al. (2022, 33) menambahkan bahwa ada dua komponen utama, yaitu kapasitas dari anggota organisasi untuk bereaksi secara tepat dan cepat terhadap perubahan dan kekuatan dari anggota organisasi untuk mempertimbangkan ancaman sebagai peluang. Anggota organisasi yang mau menerima dan luwes terhadap pembelajaran, pengembangan diri, pemecahan masalah yang sangat baik, adaptasi yang mudah terhadap perubahan, ide-ide kreatif, dan penerimaan tugas baru merupakan anggota organisasi yang diharapkan muncul, sehingga inovasi-inovasi yang diharapkan oleh organisasi bisa tercipta.

Berdasarkan hasil studi dikatakan bahwa hanya organisasi yang inovatif yang bisa bertahan dalam jangka panjang. Para anggota organisasi diharapkan bisa terus berinovasi dalam produk dan layanan bisnis mereka (Bos-Nehles, Renkema and Janssen 2017, 1250). Sikap dari seluruh anggota organisasi terhadap kesiapan untuk berubah ini sangat menentukan bagaimana kemampuan suatu organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan dan ide-ide inovatif yang muncul (Lyman and Daloisio 2018, 5).

Hal ini sejalan dengan pendapat dari Cummings and Worley (2005, 4) dimana mereka mengatakan bahwa dasar yang penting bagi suatu organisasi untuk mengurangi perlawanan terhadap perubahan adalah pembentukan kesiapan berubah dari seluruh anggota organisasi tersebut. Kesiapan seluruh anggota organisasi dalam menghadapi perubahan yang sedang terjadi atau yang akan terjadi sangat menentukan sikap atau perilaku inovatif anggota organisasi tersebut. Namun organisasi sering sekali mengabaikan kesiapan untuk berubah dari seluruh anggota organisasi tersebut. Organisasi berasumsi bahwa kesiapan perubahan ini bukanlah satu hal yang penting. Akan tetapi *readiness for change* ini adalah tahap pertama yang harus dipersiapkan sebelum perubahan yang akan dilakukan pada organisasi tersebut diaplikasikan.

Sekolah XYZ merupakan salah satu sekolah swasta yang berdiri tahun 1986. Sekolah XYZ memiliki empat unit yaitu Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, dan Sekolah Menengah Atas. Dalam tiga puluh enam tahun ini terdapat banyak perubahan yang terjadi di dunia pendidikan. Sekolah XYZ dituntut untuk siap menghadapi perubahan tersebut sehingga Sekolah XYZ

bisa bertahan di tengah perubahan-perubahan yang terjadi seiring dengan semakin banyak tuntutan perubahan dari pihak pemerintah dan orang tua.

Berdasarkan data dari Yayasan XYZ yang diakses pada tanggal 12 September 2022, jumlah seluruh siswa dari Sekolah XYZ selama tujuh tahun belakangan mengalami penurunan secara perlahan. Berikut adalah tabel jumlah siswa Sekolah XYZ selama enam tahun terakhir.

Tabel 1.1 Data Siswa Sekolah XYZ

No	Tahun Ajaran	Jumlah Siswa
1	2016/2017	1.394
2	2017/2018	1.333
3	2018/2019	1.215
4	2019/2020	1.163
5	2020/2021	1.096
6	2021/2022	1.090

Sumber: HRD Sekolah XYZ (2022)

Dengan kondisi seperti ini, Sekolah XYZ harus bisa memunculkan inovasi-inovasi supaya Sekolah XYZ bisa bersaing dengan sekolah-sekolah lain. Perilaku inovatif harus menjadi bagian dari kegiatan pembelajaran para pendidik. Dengan perilaku inovatif maka para pendidik bisa menciptakan ide-ide pengajaran yang menarik dan kreatif. Perilaku inovatif para pendidik merupakan salah satu aspek yang dievaluasi setiap tahunnya. Akan tetapi berdasarkan data yang diberikan oleh Yayasan XYZ, masih terdapat pendidik yang mendapatkan penilaian kinerja yang rendah. Berikut adalah data penilaian kinerja pendidik di Sekolah XYZ:

Tabel 1.2 Data Penilaian Kinerja Guru

No	Tahun Ajaran	Nilai A	Nilai B	Nilai C
1	2017/2018	45%	21%	34%
2	2018/2019	1%	30%	69%
3	2019/2020	Tidak ada penilaian karena pandemi		
4	2020/2021	62%	34%	4%

Sumber: HRD Sekolah XYZ (2022)

Sebagai sekolah yang memiliki salah satu nilai utama yaitu nilai kepedulian dimana seluruh anggota sekolah harus peka terhadap lingkungan dan situasi, lalu mengambil tindakan yang diperlukan, maka penelitian ini sangat penting dilakukan pada Sekolah XYZ Jakarta. Penelitian tentang pengaruh *workplace spirituality* dan *workforce agility* terhadap *innovative work behaviour* dimediasi oleh *readiness for change* guru di Sekolah XYZ Jakarta menjadi penelitian yang sangat menarik untuk diteliti di Sekolah XYZ Jakarta.

1.2 Identifikasi Masalah

Innovative Work Behaviour merupakan satu factor yang utama yang wajib dimiliki oleh semua guru di masa sekarang ini. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka masalah-masalah penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1) Perilaku inovatif sangat penting ditunjukkan oleh guru untuk mengimbangi perubahan yang terjadi di dunia pendidikan, akan tetapi perubahan penilaian kinerja pendidik di Sekolah XYZ Jakarta masih belum menunjukkan tingginya perilaku inovatif.

2) Menurunnya jumlah murid kemungkinan karena tidak ada perubahan dalam perilaku guru, sehingga kualitas sekolah masih tetap sama atau tidak menarik bagi orang tua.
3) Kesiapan seluruh anggota organisasi dalam perubahan sangat bervariasi.
4) Belum banyak inovasi-inovasi yang muncul dari guru-guru di Sekolah XYZ Jakarta.
5) Guru-guru di Sekolah XYZ Jakarta belum terlihat siap terhadap perubahan dimana tercermin dari tidak munculnya inovasi-inovasi dari para guru Sekolah XYZ Jakarta.
6) Keterampilan atau perilaku yang dibutuhkan oleh guru-guru Sekolah XYZ Jakarta dalam menghadapi perkembangan global yang selalu berubah dengan cepat kurang memadai.
7) Pendekatan spiritual di Sekolah XYZ Jakarta masih belum bisa mendorong guru-guru untuk berinovasi.
8) Komunikasi dan kerja sama antar guru masih kurang, sehingga guru-guru Sekolah XYZ Jakarta masih terasa sulit untuk melakukan perubahan-perubahan yang diinginkan oleh manajemen Sekolah XYZ Jakarta.
9) Kemampuan guru-guru Sekolah XYZ Jakarta untuk berinovasi belum menjadi perhatian serius pihak pengelola atau pemilik sekolah.
10) Pengelola atau pemilik Sekolah XYZ masih belum maksimal dalam mendorong terjadinya perilaku inovatif pada guru-guru di Sekolah XYZ Jakarta.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah teridentifikasi, maka peneliti menemukan beberapa variabel yang berpengaruh terhadap *innovative work behaviour* di Sekolah XYZ. Pada penelitian ini, masalah yang akan diteliti di difokuskan pada *workplace spirituality, workforce agility, readiness to change,* dan *innovative work behaviour* dari seluruh guru yang bekerja di lingkungan Sekolah XYZ Jakarta.

1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di awal ditemukan permasalahan. Permasalah-permasalah tersebut dibatasi ruang lingkupnya. Berikut adalah rumusan permasalahan dalam bentuk pertanyaan:

1) Apakah *workplace spirituality* berpengaruh terhadap *readiness for change* guru di Sekolah XYZ Jakarta?
2) Apakah *workforce agility* berpengaruh terhadap *readiness for change* guru di Sekolah XYZ Jakarta?
3) Apakah *workplace spirituality* berpengaruh terhadap *Innovative Work Behaviour* guru di Sekolah XYZ Jakarta?
4) Apakah *workforce agility* berpengaruh terhadap *Innovative Work Behaviour* guru di Sekolah XYZ Jakarta?
5) Apakah *readiness for change* berpengaruh terhadap *Innovative Work Behaviour* guru di Sekolah XYZ Jakarta?

6) Apakah *workplace spirituality* dan *workforce agility* berpengaruh terhadap *Innovative Work Behaviour* dimediasi oleh *readiness for change* guru di Sekolah XYZ Jakarta?
7) Apakah *workforce agility* berpengaruh terhadap *Innovative Work Behaviour* dimediasi oleh *readiness for change* guru di Sekolah XYZ Jakarta?

1.5 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian memiliki tujuan yang ditetapkan sebelum penelitian dilakukan. Adapun tujuan dari penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1) Untuk menganalisis pengaruh *workplace spirituality* terhadap *readiness for change* guru di Sekolah XYZ Jakarta.
2) Untuk menganalisis pengaruh *workforce agility* terhadap *readiness for change* guru di Sekolah XYZ Jakarta.
3) Untuk menganalisis pengaruh *workplace spirituality* terhadap *innovative work behaviour* guru di Sekolah XYZ Jakarta.
4) Untuk menganalisis pengaruh *workforce agility* terhadap *innovative work behaviour* guru di Sekolah XYZ Jakarta.
5) Untuk menganalisis pengaruh *readiness for change* guru terhadap *innovative work behaviour* guru di Sekolah XYZ Jakarta.
6) Untuk menganalisis pengaruh *workplace spirituality* dan *workforce agility* terhadap *innovative work behaviour* dimediasi oleh *readiness for change* guru di Sekolah XYZ Jakarta.
7) Untuk menganalisis pengaruh *workforce agility* terhadap *innovative work behaviour* dimediasi oleh *readiness for change* guru di Sekolah XYZ Jakarta.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian dapat dibedakan ke dalam dua jenis manfaat penelitian yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Secara umum manfaat ini ditujukan bagi peneliti sendiri, Sekolah XYZ Jakarta maupun bagi pembaca. Manfaat teoritis menggunakan terminologi, pemahaman, dan konsep tentang *workplace spirituality, workforce agility, readiness for change* dan *innovative work behaviour* untuk menganalisis masalah-masalah yang akan diteliti pada penelitian ini. Sedangkan manfaat praktis yang diperoleh mellaui penelitian ini adalah untuk menjadi referensi akademik untuk perumusan program pengembangan guru atau program-program pelatihan.

1.6.1. Manfaat Teoritis

Berkaitan dengan manfaat teoritis, Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan Manajemen Pendidikan, khususnya pada perilaku organisasi. Kajian tentang *innovative work behaviour* ini diharapkan bisa menambah wawasan bagi sekolah-sekolah lain. Selain itu, pengujian yang dilakukan ini diharapkan bisa memberikan masukan dan sumbangan sehingga bisa menjadi arahan untuk penelitian yang akan dilakutkan oleh peneliti-peneliti lain selanjutnya.

1.6.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan baru dalam mengimplementasikan teori yang dipelajari. Manfaat praktis bagi Sekolah XYZ Jakarta, khususnya para guru, bidang akademik, serta pimpinan Sekolah XYZ Jakarta mengenai *innovative work behaviour*, yang berhubungan dengan *workplace spirituality, workforce agility,* dan *readiness for change* guru.

1.7 Sistematika Penulisan

Kerangka penulisan tesis ini disusun menjadi lima bab yang mana setiap bab membahas hal-hal yang berbeda yang saling menunjang. Bab satu membahas mengenai latar belakang penelitian *innovative work behaviour* dilakukan. Penulis menjelaskan permasalah pendidikan yang terjadi di Indonesia dewasa ini yang kemudian dikaitkan dengan *innovative work behaviour*. Variabel *workplace spirituality* dan *workforce agility* dibahas lebih lanjut sebagai variabel independen, *readiness for change* sebagai mediator, dan *innovative work behaviour* sebagai variabel dependen. Identifikasi masalah disusun berdasarkan masalah-masalah yang terjadi di sekolah sehubungan dengan *innovative work behaviour*. Dari identifikasi masalah ini dirumuskan Batasan masalah dimana penelitian ini dilakukan pada Sekolah XYZ Jakarta. Rumusan masalah disusun berdasarkan variabel penelitian, yaitu workplace *spirituality, workforce agility, readiness for change,* dan *innovative work behaviour*. Tujuan penelitian dirumuskan berdasarkan masalah yang diteliti, sehingga manfaat penelitian baik itu manfaat teoritis maupun praktis bisa dirasakan manfaatnya oleh Sekolah XYZ Jakarta.

Bab dua merupakan bab yang berisikan teori-teori atau hasil penelitian sebelumnya yang digunakan oleh peneliti sebagai acuan teori dalam penelitian ini. Landasan teori ini berupa teori-teori penjelasan tentang seluruh variabel yang diteliti di dalam penelitian ini, yaitu *workplace spirituality, workforce agility, readiness for change*, dan *innovative work behaviour*. Masing-masing variabel dijelaskan sehingga pembaca memahami maksud dari variabel *workplace spirituality, workforce agility, readiness for change*, dan *innovative work behaviour* dengan penjelasan dari pandangan para ahli dan hasil penelitian yang terbaru.

Berdasarkan teori-teori yang sudah dijelaskan penulis menyusun kerangka penelitian ini. Kerangka penelitian ini menjelaskan model dari penelitian ini dimana dijelaskan dengan menggunakan diagram. Setelah kerangka berpikir dijelaskan, penulis merumuskan hipotesis penelitian berdasarkan teori-teori yang dipakai pada penelitian ini.

Bab tiga merupakan bab yang membahas mengenai metodologi penelitian. Metodologi penelitian ini mencakup rancangan penelitian, baik itu tempat dimana penelitian dilakukan, waktu penelitian, serta subyek penelitian. Adapun penelitian ini dilakukan di Sekolah XYZ Jakarta dengan populasi guru-guru di Sekolah XYZ Jakarta. Penulis juga menjelaskan teknik pengumpulan data serta alat ukur yang dipakai dalam pengambilan data penelitian ini. Setiap variabel memiliki instrumen yang berbeda-beda. Dengan demikian terdapat instrumen untuk mengukur variabel *workplace spirituality*, instrumen *workforce agility*, instrumen *readiness for change*, dan instrumen *innovative work behaviour*. Dari data-data yang diperoleh, penulis akan mengolah data-data tersebut. Teknik dari pengolahan data ini dijelaskan secara detail pada bab ini.

Pada bab empat, hasil dari penelitian dibahas. Diawali dengan pembahasan profil responden dimana usia, jenis kelamin, unit tempat bekerja dan lama masa bekerja dipaparkan. Dilanjutkan dengan analisis deskriptif dari hasil penelitian setiap variabel penelitian. Pengujian *outer model* yakni pengujian validitas dan reabilitas untuk model penelitian ini dijelaskan pada bab ini. Data-data yang diperoleh kemudian dianalisa dengan *inner model* untuk menguji apakah hasil penelitian sesuai dengan hipotesis penelitian yang telah ditetapkan pada bab satu.

Hasil penelitian yang telah dilakukan dituliskan secara detail dan dianalisis berdasarkan landasan teori yang sudah ditetapkan pada bab dua.

Bab lima merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini berkaitan dengan pengaruh variabel *workplace spirituality* dan *workforce agility* terhadap *innovative work behaviour* dimediasi oleh *readiness for change guru*. Kemudian dilanjutkan dengan implikasi manajerial. Bab lima ini ditutup dengan saran untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.