

## DAFTAR ISI

Cover.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstrak.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Fokus Penelitian.....	8
1.5. Kontribusi Penelitian.....	8
1.6. Sistematika Skripsi.....	9

<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1. Konsep Perubahan Organisasi.....	12
2.1.1.1. Faktor Pendorong Perubahan.....	14
2.1.1.2. <i>Openness to Change</i> .....	16
2.1.1.3. <i>Resistance to Change</i> .....	18
2.1.2. <i>Role Stress</i> .....	20
2.1.2.1. Stressor.....	24
2.1.3. <i>Coping Stress</i> .....	36
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1. Pendekatan Penelitian.....	41
3.2. Rancangan Penelitian.....	42
3.3. Subjek Penelitian/Informan.....	43
3.4. Pengumpulan Data.....	44
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4.2. Prosedur Pengumpulan Data.....	46
3.5. Analisa Data dan Uji Keabsahan.....	48

3.5.1. Teknik Analisa Data.....	48
3.5.2. Uji Keabsahan Data.....	49
3.6. Penyajian Data.....	51
3.7. Tahap Penelitian.....	51
3.8. Etika Penelitian.....	52
3.9. Lokasi Penelitian dan Waktu Pengumpulan Data.....	53
3.10. Pertanyaan Wawancara.....	53
<b>BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
4.1. Gambaran Umum O-Renz Taxi.....	58
4.2. Hasil Analisis.....	61
4.2.1. Pemahaman <i>Driver</i> terkait Regulasi dan Peran.....	61
4.2.2. Pemahaman <i>Driver</i> terkait Etika Profesi.....	62
4.2.3. Pengetahuan <i>Driver</i> terkait Regulasi.....	64
4.2.4. Penyampaian Regulasi.....	67
4.2.5. Faktor Pemicu Munculnya Stressor pada <i>Driver</i> .....	69
4.2.5.1. Faktor Pemicu Internal.....	69
4.2.5.2. Faktor Pemicu Eksternal.....	74

4.2.6. Stressor pada <i>Driver O-Renz Taxi</i> .....	77
4.2.6.1. <i>Role Overload</i> .....	78
4.2.6.2. <i>Role Ambiguity</i> .....	80
4.2.6.3. <i>Role Conflict</i> .....	81
4.2.7. Stres Peran yang Dirasakan Driver terkait Perubahan Regulasi.....	89
4.2.7.1. Stres Peran pada Driver O-Renz Taxi.....	89
4.2.8. Pengelolaan Stres Peran yang Dilakukan Driver O-Renz Taxi.....	93
4.2.8.1. Preventif (Pencegahan).....	94
4.2.8.2. <i>Coping</i> .....	97
4.2.9. Harapan Terhadap Regulasi.....	100
4.3. Pembahasan.....	103
4.3.1. Temuan 1.....	104
4.3.2. Temuan 2.....	107
4.3.3. Temuan 3.....	113
4.3.4. Temuan 4.....	116
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>121</b>
5.1. Simpulan.....	121

5.2. Saran.....	124
5.2.1. Saran Bagi Driver O-Renz Taxi.....	124
5.2.2. Saran Bagi Organisasi (O-Renz Taxi).....	124
5.2.3. Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	125
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>126</b>