

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul.....	ii
Pernyataan Orisinalitas.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Lembar Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	viii
Intisari.....	xi
Abstract.....	xii
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Istilah.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Kebaruan Penelitian.....	7
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Proses Perubahan Organisasi.....	12
1. Perubahan Organisasi dan Ragam Teorinya.....	12
2. <i>Changing as Three Steps: Unfreezing, Change, and Refreezing</i> (Lewin, 1947).....	14
B. Model Sosial Disabilitas dan Difabel.....	17

1. Studi Disabilitas dan Model Medis Disabilitas.....	17
2. Model Sosial Disabilitas dan Ableism.....	19
3. Difabel: Diversitas yang Terlupakan.....	24
C. Organisasi Inklusif Difabel.....	26
1. Inklusi dan Diversitas di Tempat Kerja.....	26
2. Iklim Organisasi Inklusif Difabel.....	29
3. Praktik Inklusif dalam Manajemen Sumber Daya Manusia.....	33
4. Akomodasi yang Layak di Tempat Kerja.....	34
D. Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Fokus Penelitian.....	39
B. Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Studi Kasus Instrumental.....	41
C. Seleksi Kasus.....	44
D. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
1. Wawancara.....	47
2. Observasi Langsung.....	50
3. Dokumentasi.....	52
4. Rekaman Video.....	53
F. Analisis Data Model Interaktif.....	54
G. Triangulasi.....	56
H. Etika Penelitian.....	57
BAB IV MENGENAL MCC YOGYAKARTA DAN PROGRAM MANDIRI KRIYA DIFABEL.....	59
A. Profil Mandiri Contact Center Yogyakarta.....	59
B. Mengenal Program Mandiri Kriya Difabel.....	71
1. Mandiri Kriya Difabel: Suatu Program Pelatihan Kerja bagi Difabel.....	71

2. Filosofi dan Manfaat Program Mandiri Kriya Difabel.....	74
3. Perbedaan Mandiri Kriya Difabel dan Tenaga Alih Daya di MCC Yogyakarta.....	78
4. Penilaian dan Jenjang Karir Agen <i>Contact Center</i> MCC Yogyakarta.....	83
BAB V <i>UNFREEZING</i> “SPIRIT MEMAKMURKAN NEGERI.....	87
A. Kekuatan Pendukung.....	89
1. Mewujudkan <i>Value</i> “Spirit Memakmurkan Negeri”.....	89
2. Pemenuhan Janji Kementerian BUMN dan Kementerian Ketenagakerjaan...	93
3. Implementasi Undang-Undang tentang Difabel.....	96
B. Kekuatan Penghambat.....	98
C. Analisis Kekuatan Penghambat dan Pendukung Perubahan <i>Quasi-Stationary Equilibrium</i>	103
BAB VI <i>MOVING</i> : BERGERAK MENUJU INKLUSIVITAS.....	108
A. Perubahan Metode dalam Manajemen Sumber Daya Manusia.....	108
1. Rekrutmen: Menjemput Bola untuk Menjaring Tenaga Kerja Difabel.....	108
2. Seleksi: Berbeda Bukan Berarti Tidak Mampu.....	114
3. Sosialisasi: Menghilangkan Sekat melalui Pengaturan <i>Cubicle</i>	117
4. Pelatihan: Pelatihan Intensif untuk Kesetaraan.....	119
5. Pengembangan: Menjadi Mentor dan Memenangkan Lomba The Best Contact Center.....	122
B. Perubahan Aksesibilitas Gedung dan Bangunan.....	124
1. Akomodasi yang Layak: Dilema Gedung Tua.....	125
2. Modifikasi Toilet Inklusif di Tempat Kerja.....	131
C. Analisis Perubahan Manajemen Sumber Daya Manusia dan Aksesibilitas Gedung dan Bangunan.....	134
BAB VII <i>REFREEZING</i>	139
A. Praktik Kerja yang Adil.....	141
B. Implementasi Strategi Integrasi.....	149

C. Inklusivitas dalam Pengambilan Keputusan.....	155
BAB VIII PENUTUP.....	160
A. Kesimpulan.....	160
B. Kontribusi Penelitian.....	162
C. Keterbatasan Penelitian.....	162
D. Saran.....	163
DAFTAR PUSTAKA.....	164
Lampiran 1. Dokumentasi Nota Kersepahaman antara Kementerian BUMN dan Kementerian Ketenagakerjaan Nomor 13/NK/MEN/XII/2015 tentang Penempatan dan Pelatihan Kerja bagi Penyandang Disabilitas pada BUMN.....	174
Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....	178
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari FISIPOL UGM.....	181
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk.....	182
Lampiran 5. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	183