

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian

1. Sejarah Singkat BPJS Kesehatan

Asuransi kesehatan adalah sebuah jenis produk asuransi yang secara khusus menjamin biaya kesehatan atau perawatan para anggota asuransi tersebut jika mereka jatuh sakit atau mengalami kecelakaan. Secara garis besar ada dua jenis perawatan yang ditawarkan perusahaan-perusahaan asuransi, yaitu rawat inap (in-patient treatment) dan rawat jalan (out-patient treatment). Produk asuransi kesehatan diselenggarakan baik oleh perusahaan asuransi sosial, perusahaan asuransi jiwa, maupun juga perusahaan asuransi umum.

Di Indonesia, PT Askes Indonesia merupakan salah satu perusahaan asuransi sosial yang menyelenggarakan asuransi kesehatan kepada para anggotanya yang utamanya merupakan para pegawai negeri baik sipil maupun non-sipil. Anak-anak mereka juga dijamin sampai dengan usia 21 tahun. Para pensiunan beserta istri ataupun suami juga dijamin seumur hidup. PT Askes (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya.

Adapun sejarah singkat penyelenggaraan program Asuransi Kesehatan sebagai berikut:

- a. Tahun 1968 Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan yang secara jelas mengatur pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri dan Penerima Pensiun (PNS dan ABRI) beserta anggota keluarganya berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 230 Tahun 1968. Menteri Kesehatan membentuk Badan Khusus di lingkungan Departemen Kesehatan RI yaitu Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK), dimana oleh Menteri Kesehatan RI pada waktu itu dinyatakan sebagai cikal-bakal Asuransi Kesehatan Nasional.
- b. Tahun 1984 Untuk lebih meningkatkan program jaminan pemeliharaan kesehatan bagi peserta dan agar dapat dikelola secara profesional, Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1984 tentang Pemeliharaan Kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun (PNS, ABRI dan Pejabat Negara) beserta anggota keluarganya. Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1984, status badan penyelenggara diubah menjadi Perusahaan Umum Husada Bhakti.
- c. Tahun 1991 Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1991, kepesertaan program jaminan pemeliharaan kesehatan yang dikelola Perum Husada Bhakti ditambah dengan Veteran dan Perintis Kemerdekaan beserta anggota keluarganya. Disamping itu, perusahaan diijinkan memperluas jangkauan kepesertaannya ke badan usaha dan badan lainnya sebagai peserta sukarela.
- d. Tahun 1992 Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992 status Perum diubah menjadi Perusahaan Perseroan (PT Persero) dengan

pertimbangan fleksibilitas pengelolaan keuangan, kontribusi kepada Pemerintah dapat dinegosiasi untuk kepentingan pelayanan kepada peserta dan manajemen lebih mandiri.

- e. Tahun 2005 PT. Askes (Persero) diberi tugas oleh Pemerintah melalui Departemen Kesehatan RI, sesuai Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1241/MENKES/SK/XI/2004 dan Nomor 56/MENKES/SK/I/2005, sebagai Penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (PJKMM/ASKESKIN).

Adapun Dasar Penyelenggaraan berdasarkan pada:

- a. UUD 1945
- b. UU No. 23/1992 tentang Kesehatan.
- c. UU No.40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).
- d. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 124/MENKES/SK.XI/2014 dan Nomor 56/MENKES/SK/I/2005.

Selain itu, prinsip penyelenggaraannya mengacu pada:

- a. Diselenggarakan secara serentak di seluruh Indonesia dengan azas gotong royong sehingga terjadi subsidi silang.
- b. Mengacu pada prinsip asuransi kesehatan sosial.
- c. Pelayanan kesehatan dengan prinsip managed care dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang.
- d. Program diselenggarakan dengan prinsip nirlaba.
- e. Menjamin adanya probabilitas dan ekuitas dalam pelayanan kepada peserta.

- f. Adanya akuntabilitas dan transparansi yang terjamin dengan mengutamakan prinsip kehati-hatian, efisiensi dan efektifitas.
- g. Mulai tanggal 1 Januari 2014, PT Askes Indonesia (Persero) berubah nama menjadi BPJS Kesehatan sesuai dengan Undang-Undang No. 24 tahun 2011 tentang BPJS.

2. Landasan Hukum Terbentuknya BPJS Kesehatan

- a. Dasar hukum transformasi Askes menjadi BPJS Kesehatan ialah:
 - 1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
 - 2) Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, menjelaskan bahwa Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggaraan jaminan sosial. Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Sistem Jaminan Sosial Nasional bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya.
- b. Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan berdasarkan pada prinsip:
 - 1) Gotong-royongan
Gotong-rozyong sesungguhnya sudah menjadi salah satu prinsip dalam hidup bermasyarakat dan juga merupakan salah satu akar dalam

kebudayaan kita. Dalam SJSN, prinsip gotong royong berarti peserta yang mampu membantu peserta yang kurang mampu, peserta yang sehat membantu yang sakit atau yang berisiko tinggi, dan peserta yang sehat membantu yang sakit. Hal ini terwujud karena kepesertaan SJSN bersifat wajib untuk seluruh penduduk, tanpa pandang bulu. Dengan demikian, melalui prinsip gotong royong jaminan sosial dapat menumbuhkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

2) Nirlaba

Pengelolaan dana amanat oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah nirlaba bukan untuk mencari laba (*for profit oriented*). Sebaliknya, tujuan utama adalah untuk memenuhi sebesar-besarnya kepentingan peserta. Dana yang dikumpulkan dari masyarakat adalah dana amanat, sehingga hasil pengembangannya akan di manfaatkan sebesar-besarnya untuk kepentingan peserta.

3) Prinsip Keterbukaan

Kehati-hatian dan Akuntabilitas Prinsip prinsip manajemen ini mendasari seluruh kegiatan pengelolaan dana yang berasal dari iuran peserta dan hasil pengembangannya.

4) Portabilitas

Prinsip portabilitas jaminan sosial dimaksudkan untuk memberikan jaminan yang berkelanjutan kepada peserta sekalipun mereka berpindah pekerjaan atau tempat tinggal dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

5) Kepesertaan Bersifat Wajib

Kepesertaan wajib dimaksudkan agar seluruh rakyat menjadi peserta sehingga dapat terlindungi. Meskipun kepesertaan bersifat wajib bagi seluruh rakyat, penerapannya tetap disesuaikan dengan kemampuan ekonomi rakyat dan pemerintah serta kelayakan penyelenggaraan program. Tahapan pertama dimulai dari pekerja di sektor formal, bersamaan dengan itu sektor informal dapat menjadi peserta secara mandiri, sehingga pada akhirnya Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dapat mencakup seluruh rakyat.

6) Dana amanat

Dana yang terkumpul dari iuran peserta merupakan dana titipan kepada badan-badan penyelenggara untuk dikelola sebaik-baiknya dalam rangka mengoptimalkan dana tersebut untuk kesejahteraan peserta.

7) Hasil Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta.pengelolaan Dana.

Sedangkan dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, menjelaskan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya. BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan asas :

- a. Kemanusiaan.
- b. Manfaat.
- c. Keadilan sosial bagi seluruh rakyat indonesia.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT Askes dan lembaga jaminan sosial ketenaga kerjaan PT Jamsostek .

Transformasi PT Askes dan PT Jamsostek menjadi BPJS dilakukan secara bertahap. Pada awal 2014, PT Askes akan menjadi BPJS Kesehatan, selanjutnya pada 2015 giliran PT Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. Ini sesuai pasal 14 UU BPJS. Setiap perusahaan wajib mendaftarkan pekerjanya sebagai anggota BPJS. Sedangkan orang atau keluarga yang tidak bekerja pada perusahaan wajib mendaftarkan diri dan anggota keluarganya pada BPJS. Setiap peserta BPJS akan ditarik iuran yang besarnya ditentukan kemudian. Sedangkan bagi warga miskin, iuran BPJS ditanggung pemerintah melalui program Bantuan Iuran. Menjadi peserta BPJS tidak hanya wajib bagi pekerja di sektor formal, namun juga pekerja informal. Pekerja informal juga wajib menjadi anggota BPJS Kesehatan. Para pekerja wajib mendaftarkan dirinya dan membayar iuran sesuai dengan tingkatan manfaat yang diinginkan. Jaminan kesehatan secara universal diharapkan bisa dimulai secara bertahap pada 2014 dan pada 2019, diharapkan seluruh warga

Indonesia sudah memiliki jaminan kesehatan tersebut. Menteri Kesehatan Nafsiah Mboi menyatakan BPJS Kesehatan akan diupayakan untuk menanggung segala jenis penyakit namun dengan melakukan upaya efisiensi.

Kementerian Sosial mengklaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang berlaku pada awal 2014 akan menjadi program jaminan sosial terbaik dan terbesar di Asia. Namun pelaksanaan Sistem Jaminan Sosial Nasional oleh BPJS pada 2014 diperkirakan terkendala persiapan dan infrastruktur. Misalnya, jumlah kamar rumah sakit kelas III yang masih kurang 123 ribu unit. Jumlah kamar rumah sakit kelas III saat ini tidak bisa menampung 29 juta orang miskin. Kalangan DPR menilai BPJS Kesehatan belum siap beroperasi pada 2014 mendatang.

3. Visi Misi BPJS Kesehatan

a. Visi BPJS Kesehatan

Cakupan Semesta 2019 Paling lambat 1 Januari 2019, seluruh penduduk Indonesia memiliki jaminan kesehatan nasional untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang handal, unggul dan terpercaya.

b. Misi BPJS Kesehatan

- 1) Membangun kemitraan strategis dengan berbagai lembaga dan mendorong partisipasi masyarakat dalam perluasan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

- 2) Menjalankan dan memantapkan sistem jaminan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien dan bermutu kepada peserta melalui kemitraan yang optimal dengan fasilitas kesehatan.
- 3) Mengoptimalkan pengelolaan dana program jaminan sosial dan dana BPJS Kesehatan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel untuk mendukung kesinambungan program.
- 4) Membangun BPJS Kesehatan yang efektif berlandaskan prinsip-prinsip tata kelola organisasi yang baik dan meningkatkan kompetensi pegawai untuk mencapai kinerja unggul.
- 5) Mengimplementasikan dan mengembangkan sistem perencanaan dan evaluasi, kajian, manajemen mutu dan manajemen risiko atas seluruh operasionalisasi BPJS Kesehatan.
- 6) Mengembangkan dan memantapkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung operasionalisasi BPJS Kesehatan. (Profil BPJS Kesehatan, 2013)

4. Lokasi Penelitian

BPJS Kesehatan Cabang Utama Daerah Istimewa Yogyakarta ini terletak di jalan Gedong Kuning NO.130.A Sleman Yogyakarta.

5. Gambaran Umum Subjek Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap yang bekerja di seluruh kantor BPJS Kesehatan yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 120 responden,

dari 120 responden yang mengisi kuesioner ada 11 responden yang tidak sesuai dengan kriteria dalam penelitian ini, sehingga peneliti memutuskan untuk tidak mengikutsertakan ke dalam analisis berikutnya. Total data yang dianalisis adalah 109 sampel.

6. Karakteristik Responden Penelitian

Responden dalam Penelitian ini adalah karyawan BPJS Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta. Responden dalam penelitian ini sebanyak 109 orang terpilih berdasarkan populasinya. Terdapat empat karakteristik responden yang dimasukkan dalam penelitian ini, yaitu usia jenis kelamin, pendidikan dan lama bekerja/ masa kerja. Untuk mendapat gambaran tentang responden, berikut adalah karakteristik responden dari penelitian ini yang meliputi usia jenis kelamin, pendidikan dan lama bekerja/masa kerja.

a. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berikut merupakan karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	21 – 30 tahun	90	82,6
2	31 – 40 tahun	12	11
3	>40 tahun	7	6,4
Total		109	100

Sumber: Lampiran 2

Dari tabel 4.1 dapat dilihat dari 109 responden diperoleh frekuensi responden berdasarkan usia adalah yang berusia 21–30 tahun sebanyak 90 orang dengan persentase 82,6%, sedangkan frekuensi responden yang berusia 31–40 tahun sebanyak 12 orang dengan persentase 11%. Selain itu, frekuensi responden yang berusia >40 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 6,4%. Hasil tersebut menunjukkan usia yang terbanyak adalah karyawan yang berusia 21–30 tahun.

b. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berikut merupakan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	21	19,3
2	Perempuan	88	80,7
Total		109	100

Sumber: Lampiran 2

Dari tabel 4.2 dapat dilihat diketahui bahwa karyawan BPJS Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta yang responden pada penelitian ini sebanyak 109 orang. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa frekuensi responden laki-laki sebesar 21 orang dengan persentase 19,3%, sedangkan frekuensi responden perempuan sebesar 88 orang dengan persentase 80,7%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Berikut merupakan karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	S1	60	55
2	S2	45	41,3
3	S3	4	3,7
Total		109	100

Sumber: Lampiran

Dari tabel 4.3 dapat dilihat dari 109 responden diperoleh frekuensi berdasarkan tingkat pendidikannya, yaitu Sarjana S1 sebanyak 60 orang dengan persentase 55,0%, frekuensi responden yang tingkat pendidikannya Sarjana S2 sebanyak 45 orang dengan persentase 41,3%, frekuensi responden yang tingkat pendidikannya Sarjana S3 sebanyak 4 orang dengan persentase 3,7%.

d. Karakteristik responden berdasarkan masa kerja

Berikut merupakan karakteristik responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah	Persentase (%)
1	2 tahun	25	22,9
2	>2 tahun	84	77,1
Total		109	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat dilihat dari 109 orang responden, diperoleh frekuensi responden berdasarkan masa kerja yaitu, frekuensi responden yang bekerja 2 tahun sebanyak 25orang dengan persentase 22,9%, frekuensi responden yang bekerja >2 tahun sebanyak 84 orang dengan persentase 77,1%.

B. UJI STATISTIK DESKRIPTIF

Hasil statistik deskriptif terhadap variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

$$\text{Dengan kriteria perhitungan } \frac{5-1}{5} = 0,8$$

1 < 1,8 = Sangat tidak Baik

1,8 < 2,6 = Tidak Baik

2,6 < 3,4 = Cukup Baik

3,4 < 4,2 = Baik

4,2 - 5 =Sangat Baik

1. Variabel Konflik Peran

Tabel 4.5

Statistik Deskriptif Variabel Konflik Peran

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	109	2	5	3,77	0,555
KP2	109	2	5	3,76	0,607
KP3	109	2	5	3,74	0,615
KP4	109	3	5	3,83	0,569
KP5	109	2	5	3,75	0,641
KP6	109	2	5	3,79	0,654
KP7	109	2	5	3,85	0,636
KP8	109	2	5	3,80	0,620
				3,78	

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.5. Diatas bahwa statistik deskriptif responden dalam memberikan penilaian variabel konflik peran menunjukkan total nilai *mean* sebesar 3,78 dengan skor minimum ada di angka 2 dan maksimum ada di angka 5. Hal ini mengindikasi bahwa variabel konflik peran memiliki kategori baik.

2. Variabel Ambiguitas Peran

Tabel 4.6
Statistik Deskriptif Variabel Ambiguitas Peran

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
AP1	109	2	5	3,85	0,575
AP2	109	2	5	3,76	0,543
AP3	109	2	5	3,80	0,574
AP4	109	2	5	3,76	0,607
AP5	109	2	5	3,83	0,606
AP6	109	2	5	3,89	0,583
				3,81	

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.6. di atas bahwa statistik deskriptif responden dalam memberikan penilaian variabel ambiguitas peran menunjukkan total nilai *mean* sebesar 3,81 dengan skor minimum ada di angka 2 dan maksimum ada di angka 5. Hal ini mengindikasi bahwa variabel ambiguitas peran memiliki kategori baik.

3. Variabel Stres Kerja

Tabel 4.7
Statistik Deskriptif Variabel Stres Kerja

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SK1	109	3	5	4,06	0,427
SK2	109	3	5	4,05	0,459
SK3	109	3	5	4,14	0,440
SK4	109	3	5	4,04	0,470
SK5	109	2	5	4,01	0,553
SK6	109	3	5	4,02	0,544
SK7	109	3	5	4,05	0,498
SK8	109	3	5	4,00	0,509
SK9	109	3	5	4,08	0,454
SK10	109	3	5	4,06	0,514
SK11	109	3	5	4,13	0,453
SK12	109	3	5	4,13	0,473
SK13	109	3	5	4,09	0,501
SK14	109	3	5	4,17	0,536
SK15	109	3	5	4,12	0,573
SK16	109	3	5	4,00	0,638
SK17	109	2	5	4,03	0,600
SK18	109	3	5	4,08	0,493
SK19	109	3	5	4,10	0,576
SK20	109	3	5	4,12	0,485
				4,07	

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.7. Diatas bahwa statistik deskriptif responden dalam memberikan penilaian variabel stres kerja menunjukkan total nilai *mean* sebesar - 4,07 dengan skor minimum ada di angka 2 dan maksimum ada di angka 5. Hal ini mengindikasi bahwa variabel stres kerja memiliki kategori baik

4. Variabel *Turnover Intention*

Tabel 4.8
Statistik Deskriptif Variabel *Turnover Intention*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TI1	109	3	5	4.15	.468
TI2	109	3	5	4.22	.533
TI3	109	3	5	4.08	.611
TI4	109	3	5	4.02	.561
TI5	109	3	5	4.12	.604
				4,11	

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.8. di atas bahwa statistik deskriptif responden dalam memberikan penilaian variabel *turnover intentioni* menunjukkan total nilai *mean* sebesar 4,11 dengan skor minimum ada di angka 2 dan maksimum ada di angka 5. Hal ini mengindikasi bahwa variabel *turnover intention* memiliki kategori baik

C. UJI KUALITAS INSTRUMEN

Uji kualitas instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrument penelitian sudah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Berikut ini hasil pengujian validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menunjukan sejauh mana suatu alat pengukur itu telah tepat untuk mengukur variabel yang diteliti. Uji validitas

dilakukan dengan menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CF) dan instrument penelitian dikatakan valid apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dengan menggunakan program Amos. Hasil uji validitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas

No.		P	Keterangan	No.		P	Keterangan
Konflik Peran				20	SK6 → SK	0,009	Valid
1	KP1 → KP		Valid	21	SK7 → SK	0,015	Valid
2	KP2 → KP	0,011	Valid	22	SK8 → SK	0,000	Valid
3	KP3 → KP	0,011	Valid	23	SK9 → SK	0,013	Valid
4	KP4 → KP	0,007	Valid	24	SK10 → SK	0,013	Valid
5	KP5 → KP	0,019	Valid	25	SK11 → SK	0,047	Valid
6	KP6 → KP	0,028	Valid	26	SK12 → SK	0,033	Valid
7	KP7 → KP	0,030	Valid	27	SK13 → SK	0,038	Valid
8	KP8 → KP	0,036	Valid	28	SK14 → SK	0,049	Valid
Ambiguitas Peran				29	SK15 → SK	0,000	Valid
9	AP1 → AP	0,003	Valid	30	SK16 → SK	0,001	Valid
10	AP2 → AP	0,017	Valid	31	SK17 → SK	0,002	Valid
11	AP3 → AP	0,006	Valid	32	SK18 → SK	0,000	Valid
12	AP4 → AP	0,040	Valid	33	SK19 → SK	0,003	Valid
13	AP5 → AP	0,010	Valid	34	SK20 → SK		Valid
14	AP6 → AP		Valid				
				35	TI1 → TI		Valid
15	SK1 → SK	0,000	Valid	36	TI2 → TI	0,000	Valid
16	SK2 → SK	0,000	Valid	37	TI3 → TI	0,000	Valid
17	SK3 → SK	0,000	Valid	38	TI4 → TI	0,006	Valid
18	SK4 → SK	0,022	Valid	39	TI5 → TI	0,000	Valid
19	SK5 → SK	0,005	Valid				

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.9. Diatas menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini mempunyai nilai *probability* (P) < 0,05, sehingga indikator yang digunakan hasilnya keseluruhan dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013).

Tabel 4.10.
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> >0,7	Keterangan
Konflik Peran	0,725	Reliabel
Ambiguitas Peran	0,763	Reliabel
Stres Kerja	0,844	Reliabel
<i>Turnover Intention</i>	0,744	Reliabel

Sumber: Lampiran 4

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0,7 yaitu bila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama. Hasil pengujian reliabilitas dalam tabel menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian mempunyai koefisien *Alpha* (α) yang cukup besar dari 0,7

sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

D. ANALISIS DATA SEM

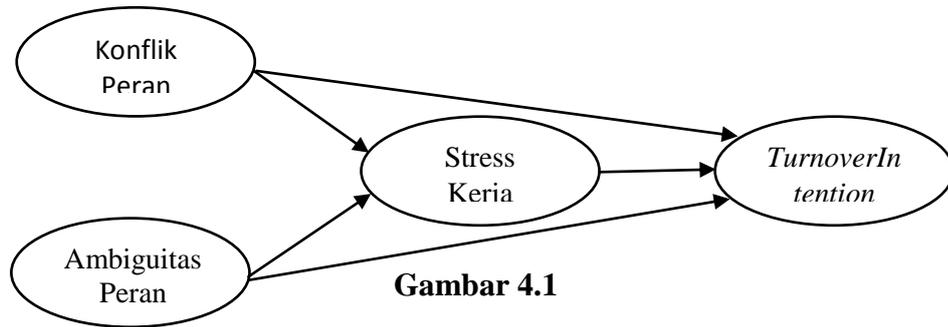
Sesuai dengan model yang dikembangkan pada penelitian ini maka alat analisis data yang digunakan adalah SEM yang dioperasikan dengan menggunakan aplikasi AMOS. Menggunakan tahapan permodelan dan analisis persamaan struktural menjadi 7 langkah, yaitu :

1. Pengembangan Model Secara Teoritis

Langkah pertama pada model SEM yang mempunyai justifikasi yang kuat sudah di jelaskan pada Bab 2. Hubungan antar variabel eksogen dan endogen dalam penelitian merupakan turunan dari teori-teori dan jurnal pendukung yang digunakan dalam penelitian ini. Tanpa dasar teoritis yang kuat SEM tidak dapat digunakan.

2. Menyusun Diagram Jalur

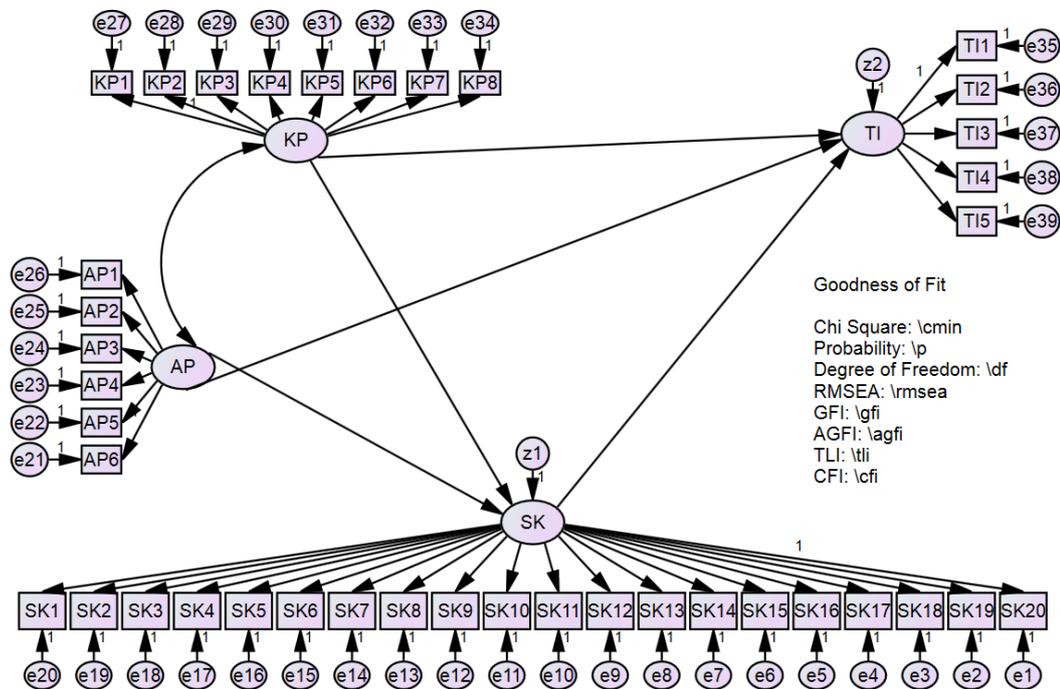
Langkah kedua adalah menggambarkan kerangka penelitian dalam sebuah diagram alur (*path diagram*). Kesepakatan yang ada dalam penggambaran diagram alur telah dikembangkan oleh AMOS, sehingga tinggal menggunakannya saja.



Gambar 4.1
Diagram Jalur

3. Mengubah Diagram Jalur Menjadi Persamaan Struktural

Langkah ketiga adalah mengkonversikan diagram alur ke dalam persamaan, baik persamaan struktural maupun persamaan model pengukuran. Sebenarnya langkah ini telah dilakukan secara otomatis oleh program SEM yang tersedia pada AMOS.



Gambar 4.2
Persamaan Struktural

4. Memilih Matriks Input untuk Analisis Data

Langkah empat pada model SEM menggunakan data input berupa matrik kovarian atau matrik korelasi. Pada penelitian ini digunakan input kovarian, karena memiliki keunggulan dalam menyajikan perbandingan data yang tidak disajikan oleh korelasi.

5. Evaluasi Model Struktural

Langkah keenam ada beberapa kriteria Evaluasi Model Struktural yaitu :

a. Ukuran Sampel

Jumlah sampel data sudah memenuhi asumsi SEM, yaitu 109 data.

Artinya data yang di analisis dalam penelitian ini berada pada jumlah yang ditentukan dalam asumsi SEM yaitu, 100 – 200 data.

b. Normalitas data

Dalam output AMOS, uji normalitas dilakukan dengan membandingkan nilai CR (*critical ratio*) pada *assessment of normality* dengan kritis $\pm 2,58$ pada level 0,01. Jika ada nilai c.r/. yang lebih besar dari nilai kritis maka distribusi data tersebut tidak normal secara *univariate*. Sedangkan secara *multivariate* dapat dilihat pada c.r baris terakhir dengan ketentuan yang sama. (Ferdinand, 2006).

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
TI5	3,000	5,000	-,055	-,233	-,322	-,687
TI4	3,000	5,000	,007	,029	,205	,438
TI3	3,000	5,000	-,042	-,180	-,331	-,704
TI2	3,000	5,000	,156	,666	-,162	-,345
TI1	3,000	5,000	,476	2,027	,861	1,835
KP8	2,000	5,000	-,309	-1,319	,361	,768
KP7	2,000	5,000	-,088	-,375	-,090	-,191
KP6	2,000	5,000	,041	,175	-,364	-,776
KP5	2,000	5,000	-,156	-,666	-,008	-,017
KP4	3,000	5,000	-,008	-,033	-,150	-,319
KP3	2,000	5,000	-,749	-3,193	,937	1,997
KP2	2,000	5,000	-,334	-1,425	,330	,703
KP1	2,000	5,000	-,696	-2,968	,985	2,100
AP1	2,000	5,000	-,292	-1,245	,588	1,254
AP2	2,000	5,000	-,452	-1,927	,383	,816
AP3	2,000	5,000	-,274	-1,169	,330	,703
AP4	2,000	5,000	-,085	-,362	-,102	-,217
AP5	2,000	5,000	-,153	-,653	,121	,259
AP6	2,000	5,000	-,552	-2,352	1,387	2,956
SK1	3,000	5,000	,327	1,394	2,364	5,038
SK2	3,000	5,000	,178	,760	1,703	3,629
SK3	3,000	5,000	,662	2,821	1,287	2,743
SK4	3,000	5,000	,123	,523	1,522	3,244
SK5	2,000	5,000	-,326	-1,387	1,527	3,254
SK6	3,000	5,000	,014	,059	,405	,864
SK7	3,000	5,000	,098	,419	1,019	2,171
SK8	3,000	5,000	,000	,000	,893	1,903
SK9	3,000	5,000	,341	1,452	1,610	3,432
SK10	3,000	5,000	,101	,429	,733	1,561
SK11	3,000	5,000	,520	2,218	1,222	2,605
SK12	3,000	5,000	,390	1,661	,962	2,051
SK13	3,000	5,000	,182	,777	,822	1,753
SK14	3,000	5,000	,129	,550	,106	,225
SK15	3,000	5,000	,006	,028	-,060	-,129
SK16	3,000	5,000	,000	,000	-,523	-1,114
SK17	2,000	5,000	-,267	-1,139	,707	1,506
SK18	3,000	5,000	,189	,805	,971	2,069

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
SK19	3,000	5,000	,001	,005	-,056	-,120
SK20	3,000	5,000	,302	1,286	,877	1,869
Multivariate					52,226	4,821

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan uji normalitas secara *univariate* dan *multivariate* mayoritas berdistribusi normal karena nilai *critical ratio* (c.r) untuk kurtosis (keruncingan) maupun *skewness* (kemencengan), berada dalam rentang $\pm 2,58$. Walaupun beberapa ditemukan data yang tidak berdistribusi normal seperti pada indikator KP1, KP3, SK 3 untuk yang *univariate*. Sedangkan untuk yang *multivariate* SK1, SK2, SK3, SK5, SK9, dan SK11. Hal tersebut terjadi karena data yang digunakan adalah data yang dimasukan apa adanya, yang didapat dari data primer, sehingga memungkinkan adanya respon dari setiap individu yang sangat beragam, sehingga tidak semua indikator menunjukkan angka yang sesuai dengan rentang $\pm 2,58$. Untuk itu, data masih tetap dapat dilanjutkan ke analisis berikutnya.

c. *Outliers*

Outliers adalah observasi atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk sebuah variabel tunggal atau variabel kombinasi Ghazali, (2013). Uji *multivariate outliers* dilakukan dengan menggunakan kriteria jarak *Mahalanobis* pada tingkat $p < 0,001$ (Ferdinand, 2006). Dalam penelitian ini indikator yang digunakan

sebanyak 39, sehingga di dapatkan nilai CHIINV sebesar 72,054. Berikut adalah hasil uji *outliers* dalam penelitian ini:

Tabel 4.12
Uji *Outliers*

<i>Observation number</i>	<i>Mahalanobis d-squared</i>	p1	p2
26	62,555	,010	,655
11	61,152	,013	,423
5	59,842	,017	,298
62	59,520	,019	,149
102	59,274	,020	,065

Sumber: Lampiran 5

Dari tabel 4.12. diatas merupakan tabel dari *Observations farthes from the centroid (Mahalanobis distance)*, namun peneliti tidak memasukan seluruh baris yang totalnya ada 109 baris, peneliti memasukan 5 baris teratas dari tabel *mahalanobis distance*. Hasilnya nilai *mahalanobis distance squared* tertinggi masih dibawah batas *outliers* yaitu 72,054. Maka, dalam penelitian ini tidak terdapat *outliers* dan tidak ada data yang dibuang karena terdapat *outliers*.

d. *Multicollinearity dan singularity*

Multikolinearitas ada apabila terdapat nilai korelasi antar indikator yang nilainya > 0,9. Hasil dari pengujian *multicolineritas* dan *singularity* dalam penelitian ini yaitu:

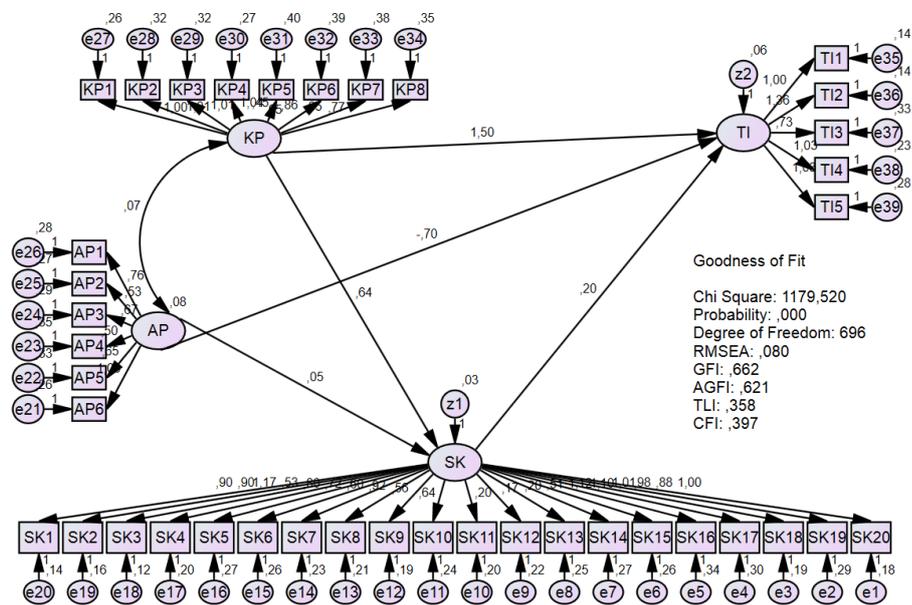
$$\text{Determinant of sample covariance matrix} = .000$$

Dari hasil output perhitungan dapat diketahui nilai memiliki sebesar 0,000. Dengan demikian tidak terdapat multikolinearitas dalam penelitian ini.

Namun demikian masih dapat diterima karena persyaratan asumsi SEM yang lain terpenuhi.

6. Menilai Kelayakan Model

Ada beberapa uji kesesuaian statistik, berikut adalah beberapa kriteria yang lazim diperoleh.



Gambar 4.3
Persamaan Struktural

Setelah asumsi SEM dilakukan maka langkah berikutnya adalah pengujian dengan menggunakan beberapa indeks kesesuaian untuk mengukur model yang diajukan. Beberapa indeks tersebut yaitu:

Tabel 4.13
Hasil Uji Goodness Of Fit Indeks

<i>Goodness of fit Indices</i>	Cut of value	Hasil Model	Keterangan
X^2 -Chi-Square	Diharapkan kecil $\leq 758,484$	1179,520	Tidak Fit
<i>Probability</i>	$\geq 0,050$	0,000	Tidak Fit
CMIN/ DF	$\leq 2,000$	1,695	Fit
GFI	$\geq 0,900$	0,662	Tidak Fit
RMSEA	$\leq 0,080$	0,080	Fit
AGFI	$\geq 0,900$	0,621	Tidak Fit
TLI	$\geq 0,900$	0,358	Tidak Fit
CFI	$\geq 0,900$	0,397	Tidak Fit

Sumber: Lampiran 6

Dari tabel 4.13. di atas dapat dilihat bahwa model sebagian besar memiliki tingkat kesesuaian yang tidak memenuhi kriteria. Dari delapan kriteria hanya ada dua nilai yang sesuai dengan kriteria, yaitu CMIN/DF dengan nilai 1,695 dibawah *cut off value* yaitu 2,000 dan RMSEA dengan nilai 0,080 sama dengan *cut off value* nya yaitu 0,080. Dengan demikian, karena ada dua nilai yang sesuai dengan salah satu kriteria *goodness of fit*, maka secara keseluruhan model dapat dikatakan baik.

7. Interpretasi dan Modifikasi Model

Pada tahap ini selanjutnya model diinterpretasikan. Karena model sudah dikatakan baik, maka tidak akan dilakukan modifikasi model. Maka, akan dilanjutkan pada analisis berikutnya.

8. Pengujian *Regression Weight*

Analisis data dalam hipotesis dapat dilihat dari nilai *regression weight* dan membandingkan antara nilai *standardized direct effect* dengan *standardized indirect effect*.

Tabel 4.14
Hasil Uji *Regression Weight*

No.	Hipotesis	C.R.	P
1	Ambiguitas Peran → Stres Kerja	0,064	0,949
2	Konflik Peran → Stres Kerja	0,634	0,526
3	Stres Kerja → <i>Turnover Intention</i>	0,447	0,655
4	Ambiguitas Peran → <i>Turnover Intention</i>	6,263	0,000
5	Konflik Peran → <i>Turnover Intention</i>	8,537	0,000

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.14. Diatas dapat dijelaskan koefisien pengaruh antar variabel. Hasil dari analisis *regression weight* menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh signifikan terhadap stres kerja dan ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Sedangkan konflik peran terhadap *turnover intention*, ambiguitas terhadap stres kerja, dan stres kerja terhadap *turnover intention* masing-masing tidak berpengaruh signifikan.

9. Pengujian Efek *Intervening*

Selanjutnya untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara konflik peran dan ambiguitas peran terhadap *turnover intention* melalui *intervening* variabel stres kerja dapat dilihat dengan membandingkan nilai *standardized direct effect* dengan *standardized indirect effect*.

Tabel 4.15

Hasil *Standardized Direct dan Indirect Effects*

	<i>Standardized Direct Effect</i>		<i>Standardized Indirect Effect</i>	
	SK	TI	SK	TI
KP	0,596	1,205	0,000	0,101
AP	0,059	0,715	0,000	0,010
SK	0,000	0,169	0,000	0,000
TI	0,000	0,000	0,000	0,000

Sumber: Lampiran 6

Dari tabel 4.15. diatas, untuk melihat apakah variabel stres kerja memiliki peran sebagai variabel *intervening* dapat dilihat dengan membandingkan nilai *standardized indirect effect* (0,101) dengan *standardized direct effect* (1,205). Jika nilai *standardized direct effect* lebih besar dari *standardized indirect effect* maka dapat dikatakan bahwa variabel stres kerja tidak mempunyai pengaruh sebagai variabel *intervening* antara konflik peran dan *turnover intention*. Artinya, hubungan antara konflik peran terhadap *turnover intention* lebih baik tanpa melalui variabel stres kerja sebagai variabel *intervening*.

Dari tabel 4.15. di atas, untuk melihat apakah variabel stres kerja memiliki peran sebagai variabel *intervening* antara ambiguitas dengan *turnover intention* dapat dilihat dengan membandingkan nilai *standardized indirect effect* (0,010) dengan *standardized direct effect* (0,715). Jika nilai *standardized direct effect* lebih besar dari *standardized indirect effect* maka dapat dikatakan bahwa variabel stres kerja tidak mempunyai pengaruh sebagai variabel *intervening* antara ambiguitas peran dan *turnover intention*.

Artinya, hubungan antara ambiguitas peran terhadap *turnover intention* lebih baik tanpa melalui variabel stres kerja sebagai variabel *intervening*.

E. PENGUJIAN HIPOTESIS

Pengujian hipotesis yang dilakukan adalah untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini atau menganalisis hubungan-hubungan struktural model. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini didasarkan pada hasil dari tabel 4.14 dan tabel 4.15 dengan melihat dari tabel *regression weight* dan tabel yang membandingkan antara *standardized direct effect* dengan *standardized indirect effect*. Berikut adalah pengujian hipotesis dalam penelitian ini:

1. Pengujian Hipotesis 1 (H₁)

Hipotesis 1 (H₁) pada penelitian ini adalah konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Berdasarkan dari data *regression weight* pada tabel 4.14 diketahui bahwa nilai *Critical Ratio* (CR) pada pengaruh antara konflik peran dengan *turnover intention* tampak pada tabel 4.14 adalah sebesar 8,537 sedangkan untuk nilai *Probability* (P) sebesar 0,000. Kedua nilai ini menunjukkan nilai lebih besar 2,00 untuk *Critical Ratio* (CR) dan lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 (5%) untuk nilai *Probability* (P), dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis 1 penelitian ini terdukung.

2. Pengujian hipotesis 2 (H₂)

Hipotesis 2 (H₂) pada penelitian ini adalah konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel *intervening*. Berdasarkan dari pengolahan data pada tabel 4.15 dengan melihat

perbandingan nilai *standardized direct effect* dan *standardized indirect effect*, dapat diketahui bahwa nilai *standardized indirect effect* sebesar 0,101 dan *standardized direct effect* 1,205. Nilai *standardized direct effect* lebih besar dari *standardized indirect effect* maka dapat dikatakan bahwa variabel stres kerja tidak mempunyai pengaruh sebagai variabel *intervening* antara konflik peran dan *turnover intention*, dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis 2 penelitian ini tidak terdukung.

3. Pengujian hipotesis 3 (H₃)

Hipotesis 3 (H₃) pada penelitian ini adalah ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stres kerja. Berdasarkan data *regression weight* pada tabel 4.14 diketahui bahwa nilai *Critical Ratio* (CR) pada pengaruh antara ambiguitas peran dengan stres kerja tampak pada tabel 4.14 adalah sebesar 0,064, sedangkan untuk nilai *Probability* (P) sebesar 0,949. Kedua nilai ini menunjukkan nilai lebih kecil dari 2,00 untuk *Critical Ratio* (CR) dan lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 (5%) untuk nilai *Probability* (P), dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis 3 penelitian ini tidak terdukung.

4. Pengujian hipotesis 4 (H₄)

Hipotesis 4 (H₄) pada penelitian ini adalah ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel *intervening*. Berdasarkan dari pengolahan data pada tabel 4.15 dengan melihat perbandingan nilai *standardized direct effect* dan *standardized indirect effect* dapat diketahui bahwa nilai *standardized indirect effect* sebesar 0,010 dan *standardized direct effect* sebesar 0,715. Nilai *standardized direct effect* dan

standardized indirect effect diketahui bahwa nilai *standardized direct effect* lebih besar dari *standardized indirect effect* maka dapat dikatakan bahwa variabel stres kerja tidak mempunyai pengaruh sebagai variabel *intervening* antara ambiguitas peran dan *turnover intention*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis 4 penelitian ini tidak terdukung

5. Pengujian hipotesis 5 (H₅).

Hipotesis 5 (H₅) pada penelitian ini adalah stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Berdasarkan dari data *regression weight* pada tabel 4.14 diketahui nilai *Critical Ratio* (CR) pada pengaruh antara stres kerja dengan *turnover intention* tampak pada tabel 4.14 adalah sebesar 0,447, sedangkan untuk nilai *Probability* (P) sebesar 0,655. Untuk nilai ini menunjukkan nilai lebih kecil dari 2,00 untuk *Critical Ratio* (CR) dan lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 (5%) untuk nilai *Probability* (P), dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis 5 penelitian ini tidak terdukung.

F. PEMBAHASAN

1. Pengaruh Konflik peran terhadap *turnover intention*

Hipotesis 1 dalam penelitian mengatakan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, hasilnya menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini berarti semakin tinggi konflik peran yang terjadi pada karyawan BPJS Kesehatan di D.I. Yogyakarta maka akan meningkatkan *turnover intention* pada karyawan BPJS Kesehatan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Komariah (2015) dimana hasil penelitian yang dilakukan pada CV. Bartec Semarang menunjukkan hasil bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turover intention*. Konflik peran timbul karena ketidakjelasan otoritas, rencana dan tujuan, jadwal kerja, kejelasan tanggung jawab, maupun peran yang diharapkan perusahaan atas seseorang.

Secara teori, konflik peran berpengaruh positif terhadap niat karyawan untuk keluar dari perusahaan artinya semakin tinggi konflik peran pada karyawan menunjukkan ketidakjelasan peran atau tugas karyawan di perusahaan, maka akan semakin meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan dan mencari pekerjaan di tempat lain. Sebaliknya, semakin rendah konflik peran pada karyawan menunjukkan kejelasan tugas karyawan di perusahaan, maka akan semakin menurunkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Selain itu Irzani (2014) yang meneliti mengenai konflik peran dan ambiguitas peran terhadap keinginan keluar karyawan pada PT Asuransi Raksa Pratikara di Surabaya menjelaskan bahwa, konflik peran mempunyai pengaruh positif terhadap keinginan karyawan PT. Asuransi Raksa Pratikara. Pengaruh langsung tersebut terbukti signifikan. Hal tersebut dikarenakan, tingginya persepsi responden atas variabel konflik peran diikuti dengan tanggapan yang tinggi pula atas tanggapan yang digunakan untuk mengidentifikasi keinginan karyawan untuk keluar kerja.

Selain itu Kemery *et al* Irzani , 2014) memperkuat hasil penelitian ini yaitu bahwa konflik peran berdampak signifikan terhadap *turnover intention*. Vijaya dan Hemamalini dan Glissmeyer *et al* (dalam Irzani, 2014) menjelaskan bahwa ada korelasi positif antara konflik peran terhadap keinginan keluar.

2. Konflik peran berpengaruh positif terhadap *Turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel *intervening*

Hipotesis 2 dalam penelitian ini yang mengatakan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel *intervening*, hasilnya menunjukkan nilai *standardized direct effect* lebih besar dari pada nilai *standardized indirect effect*. Hal ini berarti konflik peran yang terjadi pada karyawan BPJS Kesehatan tidak dapat berpengaruh terhadap *turnover intention* jika di melalui stres kerja sebagai variabel *intervening*.

Kondisi ini muncul karena banyaknya jenis pekerjaan yang sifatnya sesaat atau pekerjaan kontrak. Konflik peran mencerminkan derajat kepada karyawan yang merasa pekerjaan mereka terancam dan merasakan tidak berdaya untuk melakukan segalanya tentang itu. Ketidakamanan kerja merupakan kondisi psikologis seseorang karyawan yang menunjukkan rasa bingung atau memiliki rasa stres dikarenakan kondisi lingkungan yang berubah-ubah, biasanya kondisi ini muncul karena banyaknya jenis pekerjaan yang sifatnya sesaat atau pekerjaan kontrak.

Hasil penelitian ini mendukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ngadiman (2014). Menunjukkan bahwa Konflik peran tidak berpengaruh terhadap keinginan keluar melalui stres kerja sebagai variabel *intervening*.

3. Pengaruh Ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja

Hipotesis 3 dalam penelitian mengatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, hasilnya menunjukkan bahwa ambiguitas peran tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh antara ambiguitas peran yang terjadi terhadap stres kerja pada karyawan BPJS Kesehatan di D.I. Yogyakarta.

Hasil penelitian mendukung penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari (2015) dengan judul “Pengaruh Faktor Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Plasa Telkom Group Malang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

Ambiguitas peran tidak berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan Plasa Telkom Group Malang.

Ambiguitas peran dirasakan jika seorang karyawan tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu (Munandar, 2008).

Para karyawan baru organisasi seringkali mengeluhkan deskripsi kerja dan kriteria promosi mereka yang tidak jelas. Menurut teori peran, ambiguitas peran berkepanjangan dapat mendorong terjadinya ketidakpuasan kerja, mengikis rasa percaya diri, dan menghambat kinerja pekerjaan. Menurut Hutami (2000), bahwa ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran. Dalam suatu organisasi sebaiknya memiliki keterangan yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang akan dilaksanakan oleh karyawan.

Ambiguitas peran diperlukan untuk menghasilkan performance yang baik, karena karyawan perlu mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan serta skope dan tanggung jawab dari pekerjaan mereka. Saat tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya maka akan timbul ambiguitas peran (Rivai dan Deddy, 2010).

4. Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention* melalui Stres Kerja sebagai variabel *Intervening*

Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari (2015) menyimpulkan bahwa benar stres kerja dengan variabel ambiguitas peran memiliki pengaruh terhadap keinginan keluar karyawan. Apabila karyawan mengalami ambiguitas peran yang semakin tinggi maka kinerja yang dihasilkan akan menurun, sebaliknya tingkat keinginan keluar karyawan akan semakin meningkat.

Ketika para karyawan merasa bimbang tentang tugas-tugas, harapan kinerja, dan tingkat kewenangan merupakan proses terjadinya ambiguitas peran. Dengan kurangnya informasi yang didapat karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya menimbulkan situasi stres. Inilah yang memicu adanya ambiguitas di dalam perannya di organisasi dan karyawan berpikir untuk meninggalkan organisasi diakibatkan ketidaksesuaian didalam bekerja. Hal ini dapat menimbulkan stres kerja.

Seharusnya di tempat kerja karyawan merasa nyaman karena menemukan pekerjaan yang diimpikan dan merasa bahagia. Namun disayangkan, justru karyawan merasa terbebani oleh tuntutan pekerjaan yang menumpuk dan tidak leluasa menjalankan pekerjaan tersebut dan karyawan menjadi stres. Terjadinya stres di tempat kerja merupakan salah satu masalah yang dialami karyawan.

Meskipun sedikit tekanan sangat penting untuk peningkatan performa kerja, namun terlalu banyaknya tekanan menjadi masalah bagi sebuah perusahaan dan menyebabkan stres yang sangat besar. Jadi mendapat tekanan yang sangat besar dari sebuah perusahaan dan melampaui kapasitas kemampuan karyawan, cenderung karyawan ingin segera meninggalkan perusahaan dan pindah kerja.

Hasil penelitian mendukung penelitian yang dilakukan oleh Syarifah Nazenin Palupiningdyah (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kelelahan niat kuat untuk meninggalkan organisasi.

5. Stres Kerja berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*

Hipotesis 5 dalam penelitian mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, hasilnya menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh antara stres kerja yang terjadi terhadap *turnover intention* pada karyawan BPJS Kesehatan di D.I. Yogyakarta.

Jadi, walaupun karyawan BPJS Kesehatan D.I. Yogyakarta mengalami stres akibat tugas dan tanggung jawabnya, namun tidak mengakibatkan karyawan tersebut untuk memiliki keinginan keluar.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2014) melakukan penelitian dengan judul jurnal “Pengaruh Stres Kerja pada *Turnover Intention* yang Dimediasi Kepuasan Kerja Agen AJB Bumiputera

1912". Hasil penelitian tersebut menunjukkan stres kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* pada agen AJB Bumiputera 1912.

Namun, hasil penelitian itu tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Irvianti (2015) yang menganalisis pengaruh stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT XL Axiata Tbk. Jakarta. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara stres kerja dengan *turnover intention* pada karyawan PT. XL Axiata Tbk.

Selain itu, Mamewe (2015) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian ini juga tidak mendukung penelitian ini. Hal ini dapat diartikan bahwa, stres kerja yang terjadi tidak mempengaruhi untuk keinginan untuk keluar kerja dari BPJS Kesehatan D.I. Yogyakarta, meskipun begitu ada faktor lain yang dapat mempengaruhi keinginan keluar (*turnover intention*) pada karyawan BPJS Kesehatan D.I. Yogyakarta.