

**PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP
TURNOVER INTENTION MELALUI STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL
*INTERVENING***

(Studi empiris pada karyawan BPJS Kesehatan D.I. Yogyakarta)

**THE INFLUENCE OF ROLE CONFLICT AND ROLE AMBIGUITY
TOWARDS *TURNOVER INTENTION* THROUGH WORK STRESS AS
*INTERVENING VARIABLE***

(An Empirical Study on employee BPJS Special Region of Yogyakarta)

SKRIPSI



Oleh :

RIBUT YULIANTO

20130410199

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya ,

Nama : Ribut Yulianto

Nomor Mahasiswa : 20130410199

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* “** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.



Yogyakarta, 21 Februari 2017

Ribut Yulianto

Kata Pengantar

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sholawat serta salam senantiasa kita panjatkan kepada jujungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta mereka yang mengemban sunnah-Nya sampai akhir zaman.

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan ramhat serta karunia-nya serta kemudahan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap *Turnover Intention* Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Karyawan BPJS Kesehatan D.I. Yogyakarta)**”.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat bantuan, didukung dan dorongan dari berbagai pihak. oleh karena itu,dengan ketulusan serta kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi di kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2. Ibu Rini Juni Astuti, SE.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak, Ibu, dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan, serta perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi dengan tepat waktu.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai kata akhir, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diharapkan untuk kedalaman karya tulis dengan topik yang sama seperti yang penulis teliti.

Yogyakarta,

Ribut Yulianto

Motto

Man Jadda Wa Jadda

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka dia akan mendapatkannya”

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan orang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Sabar, Ikhlas, Jujur, dan Yakin adalah kunci kebahagiaan hidup”

(Muhammad Syakur)

“Tiada sukses diraih tanpa keterlibatan orang lain. Pandai membawa diri di setiap pergaulan adalah ilmu hidup mutlak orang yang mau sukses”

(Andrie Wongso)

“Bermimpilah setinggi langit, jika engkau terjatuh maka engkau akan jatuh diantara bintang-bintang”

(Soekarno 1901-1970)

Persembahan

- Untuk kedua orang tua tercinta dan Ayahanda Tarmo dan Ibunda Kadinem yang senantiasa memberikan support, dan menghantarkan sampai di titik ini dengan penuh do'a dan perjuangan.
- Kakak-kakakku tersayang, Erwan Budi Santoso dan Eny Rusmianingsih banyak memberikan masukan untuk terselesaikannya skripsi ini.
- Adek Keponakan yang lucu dan selalu buat warna dalam penyusunan skripsi ini Dek Azkia Nissa
- Untuk Dosen pembimbingku dan para Dosen yang telah mengajariku dari awal kuliah sampai akhir masa kuliah hingga terselesaikannya skripsi ini, semoga kelak di akhirat menjadi amal jariyah atas ilmu yang diberikan kepada kami dengan setulus hati.
- Terima kasih buat Pak Alek karyawan BSDM UMY. Semoga Bapak tetep jadi panutan bagi mahasiswa bimbingan bu Rini Juni Astuti SE.,M.Si.
- Terima kasih kepada seniorku yang tercantik mbak Dyah Ayu Pertiwi yang selalu memberi motivasi, semangat dan bantuan penyebaran kuesioner. Sehingga Skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
- Untuk Suhu Alfiyan yang telah membantu dalam olah data dan memberi masukan sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
- Untuk teman-teman semua yang telah membantu untuk terselesainya skripsi, yang selalu ada, Arif Budiman, Miftahul Khoiri, Brian Wisnu, Jasuha Saufa, Ayu Puspita,

afvian, nuzul fitrah, indra yudistira, siska Erlita, Nissa Sabrina Ghesany, Annissa Hidayatus S, Dinda Adtya, Ufi Kania S.

- Teman yang selalu support dana dan pikiran Setyowati (Tyaa) terima kasih sudah menjadi teman baik selama di jogja semoga kita selalu sehat dan sukses.
- Untuk Miranti Triwijayati , Eva Nur Latifah dan Putri Retno Sari yang selalu ada disaat proses penyusunan skripsi ini.
- My love Agustin Pramudyastuti
- Untuk Temen Kelas Manajemen E yang selalu kompak, kocak dan menjadi keluarga baru selama di Yogyakarta.
- Untuk Temen – temen KKN 078 yang selalu kompak dalam hidup selama 30 hari
- Terima kasih buat Temen Angkatan Manajemen 2013
- Dan Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	

A. Landasan Teori	9
1. Teori of <i>Turnover Intention</i>	9
2. Teori Konflik Peran	23
3. Teori of Ambiguitas Peran	31
4. Teori of Stres Kerja	34
B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis	49
C. Model Penelitian	54
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Obyek Penelitian	55
B. Jenis Data	55
C. Teknik Pengambilan Sampel	56
D. Teknik Pengumpulan Data	56
E. Definisi Operasional Variabel	57
F. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	70
B. Uji Statistik Deskriptif	82
C. Uji Kualitas Instrumen	91
D. Analisis Data SEM	94
E. Pengujian Hipotesis	98
F. Pembahasan	100

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	107
B. Keterbatasan Penelitian	108
C. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Karakteristik Responden

Lampiran 3. Uji Statistik Deskriptif

Lampiran 4. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Lampiran 5. Uji Prasyarat SEM

Lampiran 6. Uji *Goodness Of Fit*

Lampiran 7. *Similarity Index*

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	59
Tabel 3.1 <i>Goodness Of Fit</i>	95
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	81
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	81
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Konflik Peran	82
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Ambiguitas Peran.....	83
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Stres Kerja.....	84
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Turnover Intention</i>	85
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	86
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	87
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	91
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Outliers</i>	93
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	95

Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Regression Weight</i>	96
Tabel 4.15 Hasil <i>Standardized Direct dan Indirect Effect</i>	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Proses Turnover Intention</i>	17
Gambar 2.2 Gejala Umum Stres	42
Gambar 2.3 Model Penelitian	55
Gambar 4.1 Diagram Alur	89
Gambar 4.2 Persamaan Struktural	89
Gambar 4.3 Persamaan Struktural	94