

## **LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN**

### **KUESIONER**

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

**( Studi Pada Karyawan BPJS Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta )**

Responden yang terhormat,

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi Kuesioner guna Memenuhi Data Skripsi saya di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi& Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saya berharap Bapak/Ibu menjawab dengan leluasa, sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu rasakan, lakukan dan alami, bukan apa yang seharusnya / yang ideal. Bapak/Ibu di harapkan menjawab dengan jujur dan terbuka, sebab tidak ada jawaban yang benar atau salah. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya menjamin kerahasiaan semua data. Kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini adalah bantuan tak ternilai bagi saya.

Akhirnya, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas Kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, dan peneliti mohon maaf apabila ada pernyataan yang tidak berkenan di hati Bapak/Ibu.

HormatSaya,

Peneliti,

Ribut Yulianto

## **Identitas Responden**

Nama :  
Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan  
Umur : Tahun  
Pendidikan : Sarjana / S1 Diploma / D III  
Lama / Masa Kerja : Tahun

## **Cara Pengisian Kuesioner**

1. Mohon diberi tanda (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai.
2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Setelah melakukan pengisian mohon Bapak/ Ibu Mengembalikan kepada yang menyerahkan kuesioner.

keterangan :

Sangat Setuju : Skor 5  
Setuju : Skor 4  
Kurang Setuju : Skor 3  
Tidak Setuju : Skor 2  
Sangat Tidak Setuju : Skor 1

### A. KONFLIK PERAN (X<sub>1</sub>)

No	Item Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya melakukan tugas-tugas yang harus dilakukan diluar kebiasaan dalam penugasan.					
2.	Saya perlu melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan untuk bisa melaksanakan suatu penugasan.					
3.	Saya menerima penugasan dari dua atau lebih senior yang saling bertentangan secara prinsip.					
4.	Saya melakukan penugasan yang mungkin ditolak oleh orang lain? misalnya penugasan tanpa didukung pengetahuan yang memadai tentang bidang usaha klien.					
5.	Saya melakukan pekerjaan dalam penugasan yang sebenarnya menurut saya tidak perlu.					
6.	Dalam menjalankan aktivitas,saya bekerja dengan dua tim kerja atau lebih dengan cara kerja yang berbeda-beda.					
7.	Saya menerima penugasan tanpa didukung sumber daya yang memadai misalnya rekan kerja yang kurang kompeten/sulit bekerja sama.					
8.	Saya menerima penugasan tanpa sumber daya yang cukup(misalnya peralatan elektronik,transportasi,dll) untuk melaksanakan tugas tersebut.					

**Rizzo et.al 1970 dalam Jaluanto 2015**

**B. AMBIGUITAS PERAN (X<sub>2</sub>)**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya merasa kurang mengetahui dengan jelas tanggung jawab yang ditetapkan dalam perusahaan? ( misalnya menjaga rahasia klien, deadline tugas,membina hubungan baik dengan klien,penugasan dll ).					
2	Saya merasa kurang mengetahui dengan jelas apa yang diharapkan organisasi dari saya.					
3	Saya merasa kurang yakin tentang wewenang yang saya miliki saat ini? (misalnya untuk memutuskan hal-hal yang berkaitan dalam penugasan).					
4	Saya merasa kurang jelas mengenai pekerjaan / apa yang seharusnya saya lakukan dalam Perusahaan?					
5	Saya merasa rencana dan tujuan pekerjaan saya kurang jelas? (misalnya untuk mencari indikasi adanya kecurangan, dll).					
6	Saya kurang dapat membagi waktu dengan baik antara harus menyelesaikan penugasan di lapangan dengan menyelesaikan laporan yang diminta atasan maupun klien.					

**Rizzo et.al 1970 dalam Jaluento 2015**

### C. STRES KERJA (M)

No	Item Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
	<b>Stressor Individu</b>					
1.	Saya tidak punya cukup waktu untuk menyelesaikan semua pekerjaan saya					
2.	Beban tugas pekerjaan saya terlalu berat bagi saya					
3.	Saya harus bekerja super cepat dalam menyelesaikan pekerjaan saya					
4.	Pekerjaan saya jarang membahayakan fisik saya					
5.	Pekerjaan saya sering menempatkan saya dalam kondisi tidak sehat (misalnya banyak polusi, wabah penyakit)					
6.	Kecelakaan kerja yang serius sering kali terjadi dalam pekerjaan					
7.	Saya memiliki beban kerja yang berlebihan					
8.	Pekerjaan saya memiliki konflik yang besar yang banyak menuntut saya					
9.	Saya mengalami kesulitan berkomunikasi dengan rekan kerja saya di perusahaan ini					
10.	Saya diharuskan menghadiri rapat yang jumlahnya sangat banyak					

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
	<b>Stressor Organisasi</b>					
1.	Saya tidak memiliki ruangan kantor yang cukup luas untuk menjalankan pekerjaan saya					
2.	Saya memperoleh peralatan kantor yang memadai untuk bekerja					
3.	saya mendapat dukungan layanan yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan saya					
4.	Saya mengalami kesulitan memperoleh bahan-bahan habis pakai (seperti kertas, klip, balpoin) yang saya butuhkan dalam pekerjaan saya.					
5.	Saya tidak tahu apa yang menjadi tanggungjawab pekerjaan yang saya jalankan.					
6.	Saya tidak tahu dengan pasti apa yang diharapkan perusahaan dari saya sehubungan dengan posisi pekerjaan yang saya terima					
7.	Saya mengalami konflik dalam menjalankan berbagai tugas yang diberikan atasan-atasan saya yang berlainan					
8.	Saya merasakan konflik dari tugas pekerjaan yang dibebankan atasan langsung saya.					
9.	Alat-alat kantor yang saya butuhkan untuk menjalankan pekerjaan sering kali rusak atau					

	tidak berfungsi					
10	Target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi sehingga memberatkan tugas-tugas saya					

**Sumber:** Diturunkan dari teori Gibson (dalam Istijanto, 2010:186-190 dan Robbins,2006:767)

**Turnover Intention (Y)**

No	Item Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya berfikir untuk keluar.					
2.	Saya mungkin akan mencari secara aktif pekerjaan lain.					
3.	Saya mungkin akan meninggalkan perusahaan ini dalam waktu dekat.					
4.	Saya mungkin akan keluar dari perusahaan ini apabila ada kesempatan yang lebih baik.					
5.	Saya akan keluar dari perusahaan ini apabila ada tawaran dari perusahaan lain yang member gaji yang lebih besar.					

(Mobley *et al*, 1979; dalam Yuniar, 2008) dikutip kembali oleh Manurung,(2012).

## LAMPIRAN 2 KARAKTERISTIK RESPONDEN

### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21-30 tahun	90	82,6	82,6	82,6
31-40 tahun	12	11,0	11,0	93,6
>40	7	6,4	6,4	100,0
Total	109	100,0	100,0	

### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	21	19,3	19,3	19,3
Perempuan	88	80,7	80,7	100,0
Total	109	100,0	100,0	

### Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S1	60	55,0	55,0	55,0
S2	45	41,3	41,3	96,3
S3	4	3,7	3,7	100,0
Total	109	100,0	100,0	

### Masa Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2 tahun	25	22,9	22,9	22,9
>2 tahun	84	77,1	77,1	100,0
Total	109	100,0	100,0	

### LAMPIRAN 3. UJI STATISTIK DESKRIPTIF

#### A. VARIABEL KONFLIK PERAN

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	109	2	5	3.77	.555
KP2	109	2	5	3.76	.607
KP3	109	2	5	3.74	.615
KP4	109	3	5	3.83	.569
KP5	109	2	5	3.75	.641
KP6	109	2	5	3.79	.654
KP7	109	2	5	3.85	.636
KP8	109	2	5	3.80	.620
Valid N (listwise)	109				

#### B. VARIABEL AMBIGUITAS PERAN

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
AP1	109	2	5	3.85	.575
AP2	109	2	5	3.76	.543
AP3	109	2	5	3.80	.574
AP4	109	2	5	3.76	.607
AP5	109	2	5	3.83	.606
AP6	109	2	5	3.89	.583
Valid N (listwise)	109				



### C. VARIABEL STRES KERJA

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SK1	109	3	5	4.06	.427
SK2	109	3	5	4.05	.459
SK3	109	3	5	4.14	.440
SK4	109	3	5	4.04	.470
SK5	109	2	5	4.01	.553
SK6	109	3	5	4.02	.544
SK7	109	3	5	4.05	.498
SK8	109	3	5	4.00	.509
SK9	109	3	5	4.08	.454
SK10	109	3	5	4.06	.514
SK11	109	3	5	4.13	.453
SK12	109	3	5	4.13	.473
SK13	109	3	5	4.09	.501
SK14	109	3	5	4.17	.536
SK15	109	3	5	4.12	.573
SK16	109	3	5	4.00	.638
SK17	109	2	5	4.03	.600
SK18	109	3	5	4.08	.493
SK19	109	3	5	4.10	.576
SK20	109	3	5	4.12	.485
Valid N (listwise)	109				

### D. VARIABEL *TURNOVER INTENTION*

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
T11	109	3	5	4.15	.468
T12	109	3	5	4.22	.533
T13	109	3	5	4.08	.611
T14	109	3	5	4.02	.561
T15	109	3	5	4.12	.604
Valid N (listwise)	109				

## LAMPIRAN 4. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

### A. VARIABEL KONFLIK PERAN

KP1 <--- KP	1,000
KP2 <--- KP	1,007 ,395 2,547 ,011 par_25
KP3 <--- KP	1,009 ,399 2,532 ,011 par_26
KP4 <--- KP	1,036 ,385 2,688 ,007 par_27
KP5 <--- KP	,447 ,344 2,302 ,019 par_28
KP6 <--- KP	,865 ,394 2,194 ,028 par_29
KP7 <--- KP	,654 ,361 2,813 ,030 par_30
KP8 <--- KP	,770 ,368 2,094 ,036 par_31

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	8

### B. VARIABEL AMBIGUITAS PERAN

AP6 <--- AP	1,000
AP5 <--- AP	,652 ,254 2,571 ,010 par_20
AP4 <--- AP	,502 ,244 2,057 ,040 par_21
AP3 <--- AP	,671 ,244 2,749 ,006 par_22
AP2 <--- AP	,535 ,224 2,390 ,017 par_23
AP1 <--- AP	,756 ,251 3,010 ,003 par_24

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	6

### C. VARIABEL STRES KERJA

SK20 <--- SK	1,000				
SK19 <--- SK	,884	,301	2,939	,003	par_1
SK18 <--- SK	,975	,277	3,516	***	par_2
SK17 <--- SK	1,013	,321	3,152	,002	par_3
SK16 <--- SK	1,096	,343	3,192	,001	par_4
SK15 <--- SK	1,119	,321	3,487	***	par_5
SK14 <--- SK	,506	,258	3,962	,049	par_6
SK13 <--- SK	,203	,230	2,881	,038	par_7
SK12 <--- SK	,170	,217	2,784	,033	par_8
SK11 <--- SK	,196	,209	2,940	,047	par_9
SK10 <--- SK	,640	,257	2,490	,013	par_10
SK9 <--- SK	,561	,227	2,475	,013	par_11
SK8 <--- SK	,921	,278	3,312	***	par_12
SK7 <--- SK	,601	,248	2,427	,015	par_13
SK6 <--- SK	,722	,275	2,625	,009	par_14
SK5 <--- SK	,803	,285	2,819	,005	par_15
SK4 <--- SK	,530	,231	2,293	,022	par_16
SK3 <--- SK	1,175	,282	4,170	***	par_17
SK2 <--- SK	,895	,257	3,483	***	par_18
SK1 <--- SK	,896	,245	3,651	***	par_19

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	20

### D. VARIABEL TURNOVER INTENTION

TI1 <--- TI	1,000				
TI2 <--- TI	1,365	,302	4,520	***	par_32
TI3 <--- TI	,732	,268	2,727	,006	par_33
TI4 <--- TI	1,034	,270	3,832	***	par_34
TI5 <--- TI	1,033	,285	3,630	***	par_35

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	5

## LAMPIRAN 5. UJI PRASYARAT SEM

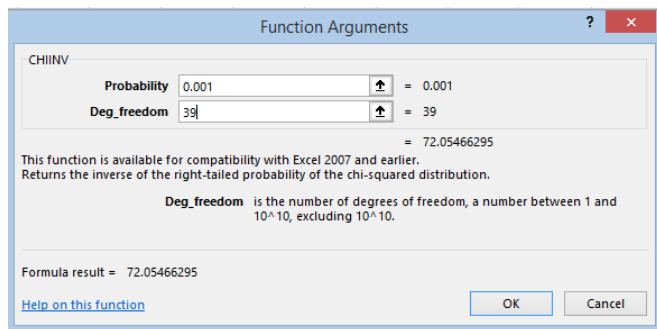
### A. UJI NORMALITAS

Assessment of normality (Group number 1)

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

## B. UJI OUTLIER



### Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	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
49	59,151	,020	,024
4	57,895	,026	,025
54	57,421	,029	,014
55	55,904	,039	,026
53	55,425	,043	,018
28	53,885	,057	,046
66	53,792	,058	,024
65	53,073	,066	,027
52	51,543	,086	,085
29	51,260	,090	,066
27	51,217	,091	,038
30	50,168	,108	,080
68	49,873	,114	,068
51	49,803	,115	,043
73	49,230	,126	,054
70	48,610	,139	,075
109	48,456	,143	,056
101	47,949	,154	,069
37	47,554	,164	,075
63	47,186	,173	,079
33	46,901	,180	,075

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
3	46,647	,187	,070
22	45,828	,210	,139
8	45,428	,222	,160
50	44,282	,259	,381
85	43,576	,283	,523
19	43,567	,283	,441
32	42,076	,339	,817
23	41,643	,356	,858
59	41,400	,366	,860
40	41,384	,367	,814
24	41,049	,381	,839
74	41,040	,381	,787
31	41,013	,382	,732
83	40,769	,393	,739
17	40,519	,403	,748
41	40,404	,408	,718
104	40,225	,416	,707
60	39,754	,436	,783
107	39,137	,464	,877
47	38,979	,471	,868
94	38,740	,482	,875
72	38,636	,486	,854
34	38,611	,487	,813
87	38,430	,496	,807
12	38,089	,511	,842
43	38,077	,512	,794
15	38,061	,513	,741
95	37,969	,517	,706
45	37,378	,544	,822
18	37,308	,547	,788
90	37,170	,554	,771
99	37,162	,554	,711
97	36,924	,565	,725
82	36,863	,568	,679
20	36,765	,572	,643
108	36,359	,591	,716
38	35,941	,610	,785
105	35,932	,611	,727
36	35,844	,615	,690
9	35,599	,626	,706
44	35,467	,632	,683
79	35,462	,632	,612
21	35,422	,634	,550
48	35,132	,647	,584

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
93	34,819	,661	,627
10	34,779	,663	,564
6	34,716	,666	,508
14	34,502	,675	,511
64	34,144	,691	,571
7	34,018	,696	,538
13	33,728	,709	,568
61	33,525	,717	,564
84	33,386	,723	,535
81	33,030	,738	,588
25	32,879	,744	,561
35	32,700	,751	,544
96	32,014	,779	,712
1	31,474	,799	,805
67	31,249	,807	,801
91	30,967	,817	,812
71	30,883	,820	,767
98	30,753	,824	,729
46	30,427	,835	,751
2	30,117	,845	,764
75	30,067	,847	,695
100	30,012	,849	,618
80	29,824	,855	,583
88	29,774	,856	,494
57	27,847	,908	,927
42	27,722	,911	,897
58	27,468	,917	,882
86	26,753	,932	,931
103	25,973	,946	,964
69	25,933	,946	,931

### C. UJI MULTIKOLINIERITAS DAN SINGULARITY

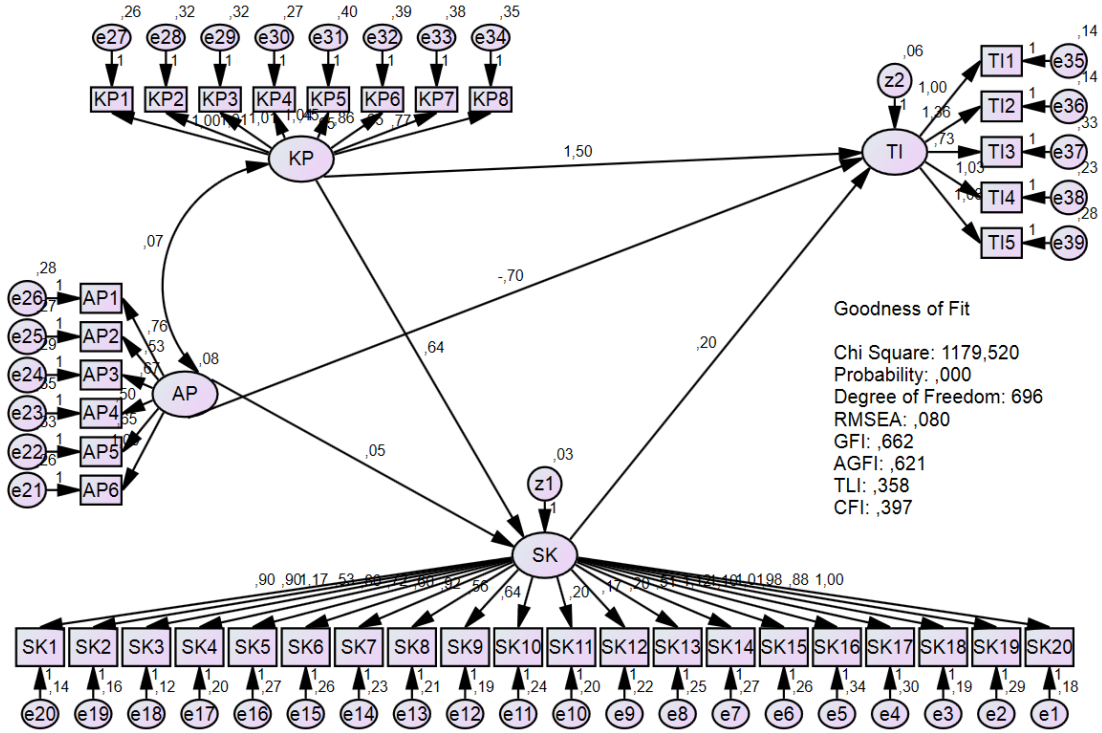
Condition number = 51,176

Eigenvalues

1,525 ,789 ,700 ,689 ,586 ,553 ,493 ,458 ,439 ,412 ,398 ,364 ,356 ,337 ,309 ,295 ,279 ,276  
,237 ,220 ,207 ,195 ,175 ,169 ,154 ,142 ,124 ,111 ,104 ,097 ,095 ,090 ,079 ,075 ,058 ,048  
,039 ,035 ,030

Determinant of sample covariance matrix = ,000

### MODEL STRUKTURAL



Goodness of Fit

- Chi Square: 1179,520
- Probability: ,000
- Degree of Freedom: 696
- RMSEA: ,080
- GFI: ,662
- AGFI: ,621
- TLI: ,358
- CFI: ,397