

PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI MEDIASI PADA DRIVER PERUSAHAAN SIGAP DRIVER

Hasannuddin, M Ali Iqbal

Universitas Mercu Buana, Jakarta, Indonesia

*Corresponding Author:

55123120052@student.mercubuana.ac.id

Abstract.

This study aims to analyze the effect of training and work motivation on turnover intention through job satisfaction at Sigap Driver Jakarta. It also seeks to examine the influence of job satisfaction on turnover intention at the company, and to determine the mediating role of job satisfaction in the relationship between training and work motivation on turnover intention. This research employs a quantitative approach with an explanatory research design. The population in this study consists of all employees of Sigap Driver Jakarta, totaling 504 individuals. The sampling method used is probability sampling with a simple random sampling technique, resulting in a total of 217 respondents. Data analysis was conducted using the Structural Equation Modeling (SEM) method with the assistance of SmartPLS version 4.1.1.5 software. The findings reveal that training and work motivation have a negative and significant effect on turnover intention at Sigap Driver Jakarta. Furthermore, training and work motivation have a positive and significant effect on job satisfaction. Job satisfaction is proven to mediate the relationship between training and work motivation on turnover intention within the company.

Keywords: Training, Work Motivation, Job Satisfaction, Turnover Intention.

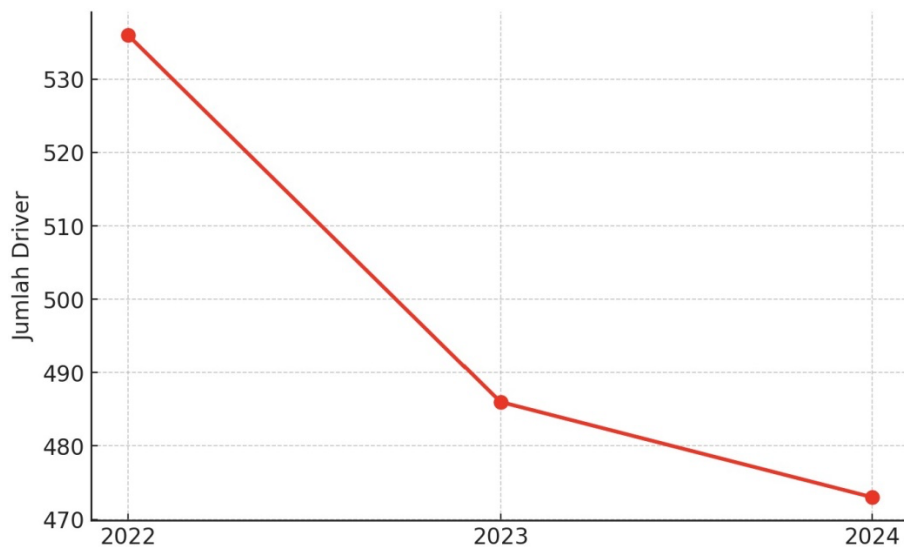
PENDAHULUAN

Industri jasa transportasi profesional di Indonesia mengalami perkembangan pesat, yang didorong oleh kebutuhan yang semakin tinggi akan layanan transportasi yang fleksibel dan efisien. Menurut Zhao et al. (2020), semakin banyak perusahaan multinasional yang mengandalkan jasa transportasi profesional untuk mendukung operasional mereka, seperti antar-jemput karyawan, pengiriman barang, dan transportasi eksekutif.

Sigap Driver, yang berdiri pada tahun 2008, telah berkembang menjadi salah satu penyedia jasa driver profesional terbesar di Jakarta. Dengan visi “Mewujudkan Pengalaman Menyenangkan di Setiap Perjalanan” dan slogan “*Miles of Smiles on Every Journey*”, Sigap Driver berkomitmen untuk memberikan tenaga kerja yang berkualitas tinggi bagi perusahaan-perusahaan besar dan multinasional seperti Epson, P&G, Daikin, dan lainnya.

Perusahaan jasa pengemudi profesional seperti Sigap Driver menghadapi tantangan besar dalam menjaga keberlangsungan dan kualitas tenaga kerja operasionalnya. Dalam beberapa waktu terakhir, perusahaan mengalami fenomena kenaikan jumlah pelanggan, namun di sisi lain terjadi penurunan jumlah driver. Ketidakseimbangan ini menjadi ancaman serius terhadap performa layanan, karena semakin tingginya permintaan jasa tidak sebanding dengan ketersediaan sumber daya manusia di lapangan. Masalah ini menunjukkan pentingnya memahami faktor-faktor yang memengaruhi turnover intention, khususnya pada tenaga kerja di bidang jasa pengemudi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, diperoleh informasi bahwa tantangan yang dihadapi perusahaan saat ini adalah terjadinya penurunan jumlah driver dalam 3 tahun terakhir. Berikut angka *turnover* karyawan tahun 2022-2024 ditunjukkan pada Grafik 1 di bawah ini.



Gambar 1 Grafik Perbandingan Jumlah Driver Sigap Driver (2022 - 2024)

Penjelasan Grafik:

- Tahun 2022: S Sigap Driver memiliki 536 tenaga kerja driver.
- Tahun 2023: Jumlah driver menurun menjadi 486.
- Tahun 2024: Jumlah driver kembali menurun menjadi 473.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada perusahaan Sigap Driver, mengalami penurunan jumlah driver, dimana terdapat 536 orang pada tahun 2022 menjadi 473 orang pada tahun 2024. Fenomena ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara permintaan layanan dan ketersediaan tenaga kerja, yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap fenomena penurunan jumlah driver. Penulis melakukan observasi secara langsung yaitu dengan mewawancarai Direktur Utama untuk mengetahui penyebab penurunan jumlah driver dalam 3 tahun terakhir. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap fenomena penurunan jumlah driver yang terjadi saat ini, yang diantaranya adalah: (1) Kepuasan Pelanggan, (2) Pelatihan / *Training*, (3) Kepemimpinan, (4) Kedisiplinan, (5) Motivasi Kerja, (6) Lingkungan kerja, (7) Insentif dan kepuasan kerja dan (8) Hubungan Manajemen.

Kemudian untuk mengetahui penyebab terjadi nya penurunan jumlah driver, penulis juga melakukan observasi secara tidak langsung, yaitu dengan mempelajari 2 penelitian terdahulu dengan mengambil jurnal yang membahas terjadinya turnover intention pada perusahaan penyedia jasa. Berdasarkan jurnal “Employee Turnover Intention in a Service Industry: A Systematic Literature Review” (2024) Dharma Raj et al menjelaskan bahwa turnover intention dalam industri jasa disebabkan oleh kombinasi faktor psikologis, organisasi, dan struktural. Faktor yang paling dominan adalah rendahnya kepuasan kerja, tingginya stres kerja, kurangnya dukungan organisasi, sistem kompensasi yang tidak kompetitif, serta lingkungan kerja yang kurang kondusif. Selain itu, keterbatasan peluang pengembangan karier dan kepemimpinan yang tidak efektif juga memperkuat niat karyawan untuk meninggalkan organisasi. Artinya, turnover intention bukanlah fenomena yang muncul secara tiba-tiba, melainkan hasil dari akumulasi ketidakpuasan dan tekanan kerja yang berlangsung terus-menerus.

Berdasarkan jurnal ke 2 terkait penyebab terjadinya turnover intention dengan judul Predictors of Turnover Intention Among Urban Bus Drivers in Vietnam (2025) Thanh Tung Ha menjelaskan bahwa penyebab utama terjadinya turnover intention pada sopir bus

perkotaan adalah tingginya tekanan kerja yang bersumber dari jadwal yang ketat, kemacetan lalu lintas, kondisi kendaraan, serta faktor cuaca. Tekanan operasional yang berlangsung secara terus-menerus meningkatkan stres kerja dan kelelahan fisik maupun mental, sehingga mendorong munculnya niat untuk berhenti.

Berdasarkan 2 jurnal diatas didapatkan beberapa faktor penyebab terjadinya turnover intention pada perusahaan penyedia jasa diantaranya adalah (1) Kepuasan Kerja, (2) Stres kerja, (3) Dukungan organisasi, (4) Sistem kompensasi, (5) lingkungan kerja, (6) Kondisi lalu lintas dan (7) Kondisi cuaca.

Setelah dilakukan observasi langsung yaitu dengan wawancara yang dilakukan kepada Direktur Sigap Driver dan dengan melakukan observasi secara tidak langsung yang dilakukan dengan meneliti penelitian terdahulu untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap *Turnover Intention*, selanjutnya dilakukan survei pra penelitian terhadap 30 orang karyawan yang masih aktif sebagai driver di perusahaan Sigap Driver ini.

Tabel 1.1 Hasil Prasurvei faktor yang mempengaruhi Turnover Intention jumlah driver pada perusahaan Sigap Driver

Data Prasurvey Mengenai Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention						
No	PERNYATAAN	JAWABAN				JUMLAH KORESPONDEN
		SETUJU		TIDAK SETUJU		
		TOTAL	%	TOTAL	%	
1	Saya merasa pelanggan SIGAP DRIVER umumnya puas atas pelayanan yang saya berikan.	26	86.67%	4	13.33%	30 Orang
2	Pelatihan yang saya terima membantu saya bekerja lebih baik dan efisien.	19	63.33%	11	36.67%	30 Orang
3	Atasan saya menunjukkan kepemimpinan yang adil dan mendukung.	28	93.33%	2	6.67%	30 Orang
4	Saya selalu berusaha disiplin terhadap waktu dan peraturan kerja.	30	100%	0	0%	30 Orang
5	Saya merasa termotivasi untuk bekerja dengan semangat setiap hari.	24	80.00%	6	20.00%	30 Orang
6	Lingkungan kerja saya mendukung kenyamanan dan keselamatan dalam bekerja.	28	93.33%	2	6.67%	30 Orang
7	Insentif yang adil dan sesuai dengan kontribusi saya akan mendorong saya untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.	26	86.67%	4	13.33%	30 Orang
8	Saya merasa memiliki hubungan kerja yang baik dengan manajemen perusahaan.	28	93.33%	2	6.67%	30 Orang

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil survei pra penelitian pada Gambar 2 menunjukkan bahwa penyebab terjadinya penurunan jumlah driver pada perusahaan Sigap Driver dalam 3 tahun terakhir yang tertinggi disebabkan oleh pelatihan. Dari 30 orang responden, diketahui sebanyak 11 responden (36%) menyatakan tidak setuju dengan pernyataan pelatihan yang diterima oleh driver membantu ybs bekerja dengan baik dan efisien. Hal ini menunjukkan masih ada responden yang merasa bahwa saat ini belum cukupnya sarana pelatihan yang diberikan perusahaan, sehingga perlu ditingkatkan kembali program pelatihan yang memadai untuk membantu driver agar dapat bekerja dengan baik dan efisien.

Faktor lainnya yang menunjukan penyebab terjadinya penurunan jumlah driver pada perusahaan disebabkan oleh Motivasi Kerja. Dari 30 orang responden, diketahui sebanyak 6 responden (20%) menyatakan tidak setuju dengan pernyataan saya merasa termotivasi untuk bekerja dengan semangat setiap hari. Hal ini menunjukkan adanya indikasi awal bahwa sebagian pengemudi di Sigap Driver mengalami penurunan motivasi kerja. Hal ini memperkuat bahwa motivasi kerja merupakan faktor penting, karena memiliki potensi keterkaitan erat dengan *turnover intention*.

Faktor berikutnya yang juga menunjukan penyebab terjadinya penurunan jumlah driver pada perusahaan disebabkan oleh Kepuasan Kerja. Dari 30 orang responden, diketahui sebanyak 4 responden (13%) menyatakan tidak setuju dengan pernyataan Insentif yang adil dan sesuai dengan kontribusi, akan mendorong saya untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Meskipun hanya 13,3%, Hal ini menunjukkan

ketidakpuasan terhadap insentif berpotensi menurunkan kepuasan kerja yang pada akhirnya bisa meningkatkan *turnover intention*, terutama di sektor jasa pelayanan.

Berdasarkan data dari Prasurvei, maka dapat diketahui bahwa dengan adanya penurunan jumlah driver / *turnover intention* yang terjadi di Sigap Driver dalam 3 tahun terakhir, hal ini dipengaruhi oleh 3 faktor, diantaranya adalah kurangnya program Pelatihan, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja.

Kondisi mengenai *turnover intention* Driver di Sigap Driver juga dapat dijelaskan pada hasil prasurvey yang dilakukan pada 30 orang responden dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 2. Data prasurvey mengenai faktor yang mempengaruhi Turnover Intention

No	PERNYATAAN	JAWABAN				JUMLAH KORESPONDEN
		SETUJU		TIDAK SETUJU		
		TOTAL	%	TOTAL	%	
1	Saya sedang mempertimbangkan atau mencari peluang kerja di perusahaan lain di luar SIGAP DRIVER.	12	40.00%	18	60.00%	30 Orang
2	Saya berencana untuk mengajukan lamaran pekerjaan ke perusahaan lain dalam waktu dekat	25	83.33%	5	16.67%	30 Orang
3	Saya memiliki keinginan untuk berhenti bekerja dari SIGAP DRIVER dalam waktu dekat.	2	6.67%	28	93.33%	30 Orang
4	Saya sering berpikir untuk mengundurkan diri dari pekerjaan saya sebagai driver di SIGAP DRIVER.	1	3.33%	29	96.67%	30 Orang
5	Saya merasa pekerjaan saya saat ini tidak cocok untuk dijalani dalam jangka panjang	14	46.67%	16	53.33%	30 Orang

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner yang melibatkan 30 responden dari Sigap Driver mengenai *turnover intention*, terlihat bahwa sebagian besar responden menunjukkan adanya indikasi niat untuk mencari pekerjaan di luar perusahaan. Hal ini ditunjukkan oleh 83,33% responden yang menyatakan setuju bahwa mereka berencana mengajukan lamaran ke perusahaan lain dalam waktu dekat. Meskipun demikian, persentase responden yang secara eksplisit ingin berhenti (6,67%) atau sering berpikir untuk mengundurkan diri (3,33%) masih tergolong rendah. Sementara itu, 46,67% merasa bahwa pekerjaan mereka saat ini tidak cocok untuk jangka panjang. Hal ini mencerminkan adanya potensi *turnover intention* yang lebih bersifat pasif atau dalam tahap pertimbangan awal.

Namun, data juga menunjukkan adanya indikasi awal potensi *turnover*, dimana 40% dari responden menyatakan bahwa mereka sedang mempertimbangkan atau mencari peluang kerja di luar Sigap Driver. Meskipun belum merupakan keputusan final untuk keluar, hal ini menandakan adanya keresahan atau kebutuhan yang belum terpenuhi di tempat kerja saat ini, yang bisa berkembang menjadi niat *resign* apabila tidak ditindaklanjuti.

Turnover intention dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah keinginan sadar dan terencana dari seorang karyawan untuk meninggalkan organisasi tempat ia bekerja. Ini merupakan prediktor penting dari *turn-over* aktual karena biasanya, jika seseorang berniat untuk keluar, kemungkinan besar ia akan benar-benar pergi. Namun berdasarkan teori *unfolding model of turnover* yang dikemukakan oleh Lee & Mitchell (1994–99) menjelaskan bahwa *turnover intention* bisa bersifat tidak terencana — dipicu oleh peristiwa mendadak seperti adanya perubahan besar yang terjadi pada perusahaan atau keluarga.

Wahyuni & Ikhwan (2022) melalui studi literatur dalam “*Literature Study of Factors Affecting Employee Turnover Intentions in Indonesia*” menemukan bahwa *turnover intention* sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kepuasan kerja (*job satisfaction*), hal ini menunjukkan bagaimana variabel-variabel HR inti—khususnya kepuasan kerja (*job satisfaction*) berperan besar dalam membentuk niat karyawan untuk keluar.

Kondisi mengenai kepuasan kerja yang terjadi pada Driver di Sigap Driver juga dapat dijelaskan pada hasil prasurvey yang dilakukan pada 30 orang responden dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 3. Data Prasurvey Mengenai Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

No	PERNYATAAN	JAWABAN				JUMLAH KORESPONDEN
		SETUJU		TIDAK SETUJU		
		TOTAL	%	TOTAL	%	
1	Saya merasa tugas yang saya jalankan sebagai driver sesuai dengan kemampuan dan tidak membebani secara berlebihan.	23	76.67%	7	23.33%	30 Orang
2	Upah dan insentif yang saya terima sebanding dengan usaha dan beban kerja yang saya lakukan.	26	86.67%	4	13.33%	30 Orang
3	Atasan saya memberikan arahan dan bimbingan yang jelas serta bersikap adil dalam pengawasan kerja.	21	70.00%	9	30.00%	30 Orang
4	Saya melihat adanya kesempatan untuk berkembang dan mendapatkan promosi berdasarkan kinerja saya.	19	63.33%	11	36.67%	30 Orang
5	Saya memiliki hubungan kerja yang baik dan saling membantu dengan sesama rekan driver.	28	93.33%	2	6.67%	30 Orang

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Hasil kuesioner mengenai kepuasan kerja terhadap 30 driver Sigap Driver menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas dengan kondisi kerja mereka. Sebanyak 93,33% menyatakan memiliki hubungan kerja yang baik dan saling membantu antar sesama rekan driver, serta 86,67% merasa bahwa upah dan insentif yang mereka terima sudah sebanding dengan usaha dan beban kerja yang dilakukan. Selain itu, 76,67% merasa bahwa tugas yang mereka jalankan sesuai dengan kemampuan dan tidak membebani secara berlebihan. Hal ini mencerminkan bahwa secara umum, aspek hubungan sosial, kompensasi, dan beban kerja telah dikelola dengan baik oleh perusahaan sehingga berkontribusi positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

Namun demikian, ada beberapa area yang masih perlu mendapatkan perhatian. Hanya 63,33% responden yang merasa memiliki kesempatan untuk berkembang dan mendapatkan promosi berdasarkan kinerja, sementara 36,67% menyatakan tidak setuju. Selain itu, 30% responden merasa belum mendapatkan arahan dan pengawasan yang adil serta jelas dari atasan. Kedua temuan ini menunjukkan bahwa perusahaan masih memiliki ruang untuk meningkatkan sistem pengembangan karier dan pola kepemimpinan yang lebih terbuka dan suportif. Jika hal ini ditingkatkan, maka tingkat kepuasan kerja driver dapat lebih optimal dan berkontribusi pada peningkatan retensi serta produktivitas jangka panjang.

Faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention* adalah kurangnya program pelatihan. Menurut Indira Singh & Samdarshi (2023) Pelatihan dan pengembangan adalah mekanisme penting untuk memaksimalkan performa, meningkatkan efisiensi, motivasi, inovasi, dan kepuasan kerja. Program pelatihan yang tepat juga meningkatkan retensi karyawan.

Pelatihan dan pengembangan merupakan strategi kunci dalam manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk memaksimalkan potensi karyawan. Melalui proses yang terstruktur dan berkelanjutan, pelatihan memberikan peningkatan keterampilan teknis dan non-teknis, memperbaiki efisiensi kerja, serta menumbuhkan motivasi dan semangat inovatif di lingkungan kerja. Selain itu, pelatihan dapat memperkaya wawasan karyawan tentang perubahan teknologi, regulasi, maupun tuntutan pasar, sehingga mereka lebih siap menghadapi tantangan operasional dan mampu berkontribusi lebih signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Kondisi mengenai pelatihan yang terjadi pada Driver di Sigap Driver juga dapat dijelaskan pada hasil prasurvey yang dilakukan pada 30 orang responden dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 4. Data Prasurvey Mengenai Faktor yang Mempengaruhi Pelatihan

No	PERNYATAAN	JAWABAN				JUMLAH KORESPONDEN
		SETUJU		TIDAK SETUJU		
		TOTAL	%	TOTAL	%	
1	Materi pelatihan yang saya terima dari perusahaan SIGAP DRIVER mudah dipahami dan bermanfaat untuk menunjang pekerjaan saya sebagai driver.	25	83.33%	5	16.67%	30 Orang
2	Waktu yang diberikan selama pelatihan sudah cukup untuk memahami seluruh materi yang	27	90.00%	3	10.00%	30 Orang
3	Durasi waktu pelatihan yang diberikan oleh SIGAP DRIVER sudah cukup dan tidak mengganggu waktu kerja saya.	22	73.33%	8	26.67%	30 Orang
4	Instruktur pelatihan yang memberikan materi memiliki pengalaman dan pengetahuan yang baik tentang tugas sebagai driver profesional.	25	83.33%	5	16.67%	30 Orang
5	Instruktur pelatihan merespons pertanyaan dari peserta dengan baik dan jelas	27	90.00%	3	10.00%	30 Orang

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil presurvey yang melibatkan 30 responden dari Sigap Driver, mayoritas peserta menyatakan kepuasan terhadap kualitas dan pelaksanaan pelatihan yang diberikan. Sebanyak 83,33% responden menyatakan bahwa materi pelatihan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menunjang pekerjaan sebagai driver, dan 90% menyatakan bahwa waktu pelatihan cukup untuk memahami seluruh materi. Dari sisi instruktur, 83,33% responden menilai bahwa instruktur memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik, dan 90% menyatakan bahwa instruktur responsif terhadap pertanyaan peserta.

Namun, terkait durasi waktu pelatihan, terdapat sedikit penurunan tingkat kepuasan. Meskipun 73,33% responden menyatakan durasi pelatihan sudah cukup dan tidak mengganggu waktu kerja, masih terdapat 26,67% responden yang tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Ini mengindikasikan bahwa meskipun pelatihan dari sisi isi dan penyampaian dinilai sangat baik, perusahaan tetap perlu mengevaluasi jadwal atau durasi pelatihan agar lebih fleksibel dan tidak mengganggu aktivitas kerja driver. Dengan melakukan penyesuaian tersebut, efektivitas pelatihan dapat ditingkatkan dan berdampak lebih optimal terhadap kinerja serta loyalitas karyawan.

Selain faktor pelatihan, faktor penting selanjutnya yang menentukan turnover intention adalah motivasi kerja. berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lestari, R. D., & Yuniarsih, T. (2020) menyatakan bahwa Motivasi kerja yang tinggi, baik intrinsik maupun ekstrinsik, secara signifikan menurunkan *turnover intention*. Karyawan yang merasa termotivasi oleh pekerjaannya (misalnya karena tantangan, pengembangan diri, dan pengakuan) memiliki komitmen yang lebih besar dan loyalitas yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Motivasi Kerja mempengaruhi *Turnover Intention*.

Kondisi mengenai Motivasi kerja yang terjadi pada Driver di Sigap Driver juga dapat dijelaskan pada hasil prasurvey yang dilakukan pada 30 orang responden dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 5. Data Prasurvey Mengenai Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

No	PERNYATAAN	JAWABAN				JUMLAH KORESPONDEN
		SETUJU		TIDAK SETUJU		
		TOTAL	%	TOTAL	%	
1	Penghasilan yang saya terima dari pekerjaan ini cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya sehari-hari.	28	93.33%	2	6.67%	30 Orang
2	Saya merasa aman dalam bekerja karena perusahaan memberikan perlindungan dan jaminan keselamatan kerja.	18	60.00%	12	40.00%	30 Orang
3	Saya merasa memiliki hubungan yang baik dengan sesama rekan driver dan mendapat dukungan dari tim operasional.	25	83.33%	5	16.67%	30 Orang
4	Saya merasa dihargai atas kinerja saya, baik oleh atasan maupun pelanggan.	27	90.00%	3	10.00%	30 Orang
5	Pekerjaan ini memberikan saya kesempatan untuk berkembang dan meningkatkan kemampuan saya sebagai driver profesional.	26	86.67%	4	13.33%	30 Orang

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan terhadap 30 orang responden driver Sigap Driver, secara umum tingkat motivasi kerja para karyawan tergolong tinggi. Hal ini

tercermin dari tingginya persentase persetujuan terhadap lima pernyataan utama. Sebanyak 93,33% responden merasa penghasilan yang mereka terima cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, yang menunjukkan bahwa faktor finansial berperan positif dalam membangkitkan semangat kerja. Selain itu, 90% merasa dihargai atas kinerja mereka, baik oleh atasan maupun pelanggan, dan 86,67% menyatakan bahwa pekerjaan ini memberikan mereka kesempatan untuk berkembang sebagai driver profesional. Ketiga aspek tersebut sangat krusial dalam memperkuat motivasi intrinsik maupun ekstrinsik seseorang di tempat kerja.

Di sisi lain, aspek keamanan kerja masih menjadi catatan penting. Meskipun 60% merasa aman karena adanya perlindungan dari perusahaan, terdapat 40% responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap jaminan keselamatan kerja yang diberikan. Hal ini bisa berdampak pada penurunan motivasi apabila rasa aman tidak segera diperkuat oleh pihak manajemen. Sementara itu, hubungan sosial di tempat kerja juga cukup mendukung motivasi, dengan 83,33% responden merasa memiliki hubungan baik dengan rekan kerja dan dukungan dari tim operasional. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa motivasi kerja driver Sigap Driver sudah berada dalam kategori baik, namun tetap diperlukan evaluasi pada aspek perlindungan kerja agar tercipta rasa aman yang menyeluruh dan berkelanjutan. Langkah-langkah ini secara langsung dapat menurunkan tingkat *turnover intention*, karena karyawan yang merasa aman dan terlindungi cenderung memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap organisasi dan tidak mudah berniat untuk meninggalkan pekerjaannya.

Dengan demikian arah penelitian adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor - faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yang terjadi pada perusahaan Sigap Driver, sehingga dapat memberikan masukan bagi manajemen dalam merumuskan strategi sumber daya manusia yang tepat.

Berdasarkan data prasurvey, maka dapat diketahui bahwa terkait dengan pelatihan, kepuasan kerja, dan *turnover intention* di perusahaan Sigap Driver masih belum sepenuhnya terlaksana secara optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Henderson et al. (2023), Rasool et al. (2021) dan Aulia et al. (2023) menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* dan kepuasan kerja. Hasil yang sama juga dilakukan oleh penelitian oleh Donal Mon & Mulyadi (2021) pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* dan kepuasan kerja karyawan. Namun hasil berbeda dari penelitian Lestari R.D dan Yuniarsih, T. (2020) dan Hamilton et al. (2022) menyatakan bahwa pelatihan memiliki pengaruh *negative* dan signifikan terhadap *turnover intention*. Dan berdasarkan penelitian Sitanggang & Azzuhri (2023) menyatakan bahwa pelatihan tidak langsung mempengaruhi niat menetap (*turnover intention*), meskipun berpengaruh melalui kepuasan kerja. Disini terlihat bahwa terjadi perbedaan penelitian (*gap research*) antara pelatihan kerja dengan kepuasan kerja dan *turnover intention*.

Sedangkan menurut hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indra Rustiawan (2023), J Wandycz et al. (2024) dan Ketut Alit Adi Sena Krisna Putra et al. (2023) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention*. Hasil berbeda dari penelitian Sepang, Tatimu & Rumawas (2023) dan Hamilton et al. (2022) menyatakan bahwa pelatihan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Dan berdasarkan penelitian Sitanggang & Azzuhri (2023) menyatakan bahwa pelatihan tidak langsung mempengaruhi niat menetap (*turnover intention*), meskipun berpengaruh melalui kepuasan kerja. Kemudian, Nitalia et al. (2023) menunjukkan bahwa motivasi kerja justru memiliki pengaruh merugikan (negatif) dan signifikan terhadap niat keluar (*turnover intention*). Hasil ini menarik karena bertolak belakang dengan temuan teori umumnya. Hasil penelitian dari Jae-Young Lim dan Kuk-Kyoung Moon (2023) menyatakan bahwa *motivation* secara umum menurunkan niat

keluar, efeknya tidak memiliki pengaruh signifikan. Disini terlihat bahwa terjadi perbedaan penelitian (*gap research*) antara motivasi kerja dengan kepuasan kerja dan *turnover intention*.

Berdasarkan *review* terhadap penelitian terdahulu di atas, menyatakan bahwa pelatihan dan motivasi kerja ditemukan berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, namun disisi lain ada peneliti yang mengemukakan bahwa pelatihan dan motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Penelitian ini mencoba mengisi celah penelitian dengan melibatkan faktor kepuasan kerja sebagai mediasi yang menghubungkan antara pelatihan dan motivasi kerja, sehingga peran pelatihan dan motivasi kerja diharapkan dapat lebih bermakna dengan hadirnya variabel kepuasan kerja.

METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal-komparatif (*explanatory research* / Penjelasan Penelitian). Desain ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan hubungan sebab-akibat antar variabel yang telah ditentukan, yaitu bagaimana variabel independen memengaruhi variabel dependen, baik secara langsung maupun melalui variabel mediasi. Penelitian kuantitatif bersifat objektif dan sistematis, menggunakan data numerik yang dianalisis secara statistik untuk menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasi. Pendekatan *explanatory* cocok digunakan ketika saya ingin mengetahui pengaruh dari suatu perlakuan atau kondisi terhadap variabel lain, serta memahami mekanisme hubungan antar variabel tersebut.

Dalam konteks penelitian ini, desain kausal-komparatif digunakan untuk menguji pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada driver perusahaan Sigap Driver. Dengan pendekatan ini, saya dapat menganalisis sejauh mana pelatihan dan motivasi kerja memengaruhi niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui tingkat kepuasan kerja yang dirasakan. Pendekatan kuantitatif memungkinkan pengukuran yang objektif terhadap persepsi driver menggunakan instrumen berupa kuesioner tertutup, sementara metode kausal membantu dalam memahami hubungan sebab-akibat antar variabel, sehingga hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan manajerial yang lebih efektif dalam mengelola sumber daya manusia, khususnya dalam upaya menurunkan *turnover intention*.

Populasi didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Dengan kata lain, populasi adalah keseluruhan subjek atau objek penelitian yang memiliki karakteristik serupa dan menjadi sasaran dari generalisasi hasil penelitian. Berdasarkan data yang peneliti peroleh, jumlah seluruh karyawan dan pimpinan di perusahaan Sigap Driver berjumlah 504 orang.

Tabel 6. Populitas Penelitian

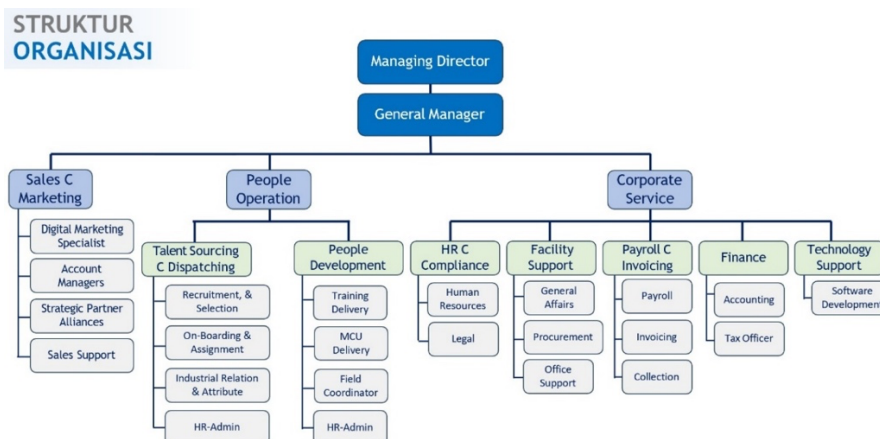
No	Personil	Populasi
1	Kantor Pusat	31
2	Driver PT Henkel Adhesive Technologies	7
3	Driver PT. Astra Daihatsu Motor	6
4	Driver PT. TOKAI RIKI INDONESIA	10
5	Driver PT Procter & Gamble Home Product Indonesia (Mr. Mohit Pradhan)	11
6	Driver PT. Bank Mizuho Indonesia	14

No	Personil	Populasi
7	Driver PT. Mizuho Leasing Indonesia, Tbk (Family)	5
8	Driver PT. TCD Asia Pacific Indonesia	8
9	Driver PT. Indoagri Daito Cacao	5
10	Driver PT. NX SHOJI INDONESIA	11
11	Driver PT. UTAMA ALAM ENERGI (SOECHI LINES TBK)	7
12	Driver PT. NAGASE IMPORT EKSPOR INDONESIA	9
13	Driver PT. INDONESIA EPSON INDUSTRI	78
14	Driver PT. MORI IST DEVELOPMENT	11
15	Driver PT. NSK INDONESIA	6
16	Driver PT. Nippon Steel Chemical And Material Indonesia	5
17	Driver PT. Fujitsu Indonesia	5
18	Driver PT. Mory Industries Indonesia	5
19	Driver PT. Nissin Foods Indonesia	9
20	Driver PT. JCB International Indonesia	7
21	Driver PT. Sato Shoji Indonesia	5
22	Driver PT. CHORI INDONESIA (JAKARTA)	7
23	Driver PT. INCHCAPE INDOMOBIL	7
24	Driver PT. KEYENCE INDONESIA	25
25	Driver PT. Mics Steel Indonesia	7
26	Driver PT. Honda Trading Indonesia	32
27	Driver PT. Softex Indonesia	8
28	Driver PT. Sanken Indonesia	6
29	Driver PT. SANWA SCREEN INDONESIA	8
30	Perorangan dll	149
TOTAL POPULASI		504

Sumber: Data Sigap Driver (2025)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sumber daya manusia merupakan aset strategis yang berperan penting dalam menunjang keberlangsungan dan efektivitas operasional perusahaan. Pada perusahaan Sigap Driver, sumber daya manusia menjadi elemen utama dalam pelaksanaan layanan, khususnya dalam memastikan kualitas, keandalan, dan ketepatan proses bisnis yang dijalankan. Jumlah sumber daya manusia saat ini pada perusahaan Sigap Driver berjumlah 504 orang, dimana sebanyak 31 orang berada di kantor untuk memastikan pengelolaan operasional perusahaan. Dan sebanyak 473 orang lainnya adalah Driver yang tersebar di puluhan lokasi pelanggan.



Gambar 1. Struktur Organisasi Sigap Driver

Selain sumber daya manusia, sumber daya fisik merupakan komponen penting yang mendukung kelancaran operasional perusahaan. Sumber daya fisik yang dimiliki oleh Sigap Driver berfungsi sebagai sarana pendukung dalam menjalankan aktivitas bisnis serta memastikan proses pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Perkembangan teknologi dan sistem informasi memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan. Pada perusahaan Sigap Driver, pemanfaatan teknologi dan sistem informasi digunakan sebagai sarana pendukung dalam pengelolaan operasional, koordinasi layanan, serta pengambilan keputusan manajerial.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, perusahaan Sigap Driver dihadapkan pada berbagai tantangan bisnis yang dapat mempengaruhi kelancaran operasional dan pencapaian tujuan perusahaan. Proses atau kegiatan fungsi bisnis pada perusahaan penyedia jasa driver profesional merupakan rangkaian aktivitas terintegrasi yang bertujuan untuk menghasilkan layanan pengemudi yang aman, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Proses ini melibatkan beberapa fungsi utama yang saling berkaitan, mulai dari pemasaran hingga evaluasi layanan. Proses dan kegiatan fungsi bisnis pada perusahaan penyedia jasa driver profesional berjalan secara terstruktur dan saling terintegrasi. Dalam perusahaan Sigap Driver ini terdapat 3 Divisi diantaranya divisi sales dan marketing, divisi operasional dan divisi supporting. Sinergi antar fungsi bisnis atau divisi tersebut menjadi faktor kunci dalam memastikan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, serta keberlanjutan usaha perusahaan.

Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini diarahkan untuk memetakan karakteristik distribusi data melalui identifikasi nilai ekstrem, kecenderungan sentral, serta tingkat sebaran dari setiap variabel yang diuji. Parameter yang digunakan meliputi nilai minimum dan maksimum sebagai representasi rentang data, nilai rata-rata sebagai indikator tendensi umum, serta standar deviasi yang merefleksikan kestabilan respons responden. Hasil pengolahan data tersebut disintesis guna memberikan gambaran empiris awal sebelum dilakukan pengujian lanjutan terhadap hubungan dan pengaruh antarvariabel. Secara ringkas, output statistik deskriptif berfungsi sebagai fondasi analitis untuk memahami pola jawaban responden secara lebih sistematis.

Berdasarkan hasil pengolahan data, variabel pelatihan menunjukkan rentang skor antara 1,00 hingga 5,00 dengan nilai standar deviasi sebesar 0,93 serta rerata sebesar 4,31. Nilai tersebut mencerminkan dominasi penilaian positif dari responden terhadap aspek pelatihan yang diterapkan dalam organisasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa secara umum program pelatihan dipersepsi telah berjalan cukup efektif dan relevan dengan kebutuhan karyawan. Sementara itu, variabel motivasi kerja juga berada pada kisaran skor

yang sama, yakni minimum 1,00 dan maksimum 5,00, dengan tingkat penyimpangan data sebesar 0,78 dan nilai rata-rata mencapai 4,36. Temuan ini memperlihatkan bahwa motivasi kerja responden berada pada level tinggi dan relatif homogen, yang mengisyaratkan adanya keseragaman persepsi terkait dorongan internal maupun eksternal dalam menjalankan pekerjaan.

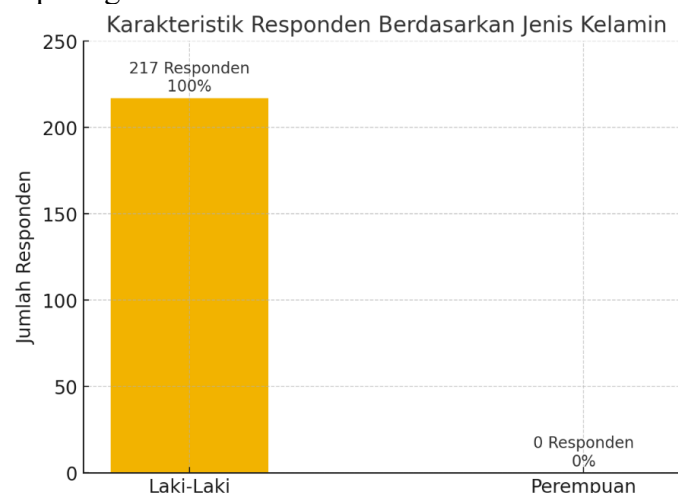
Pada variabel kepuasan kerja, hasil analisis menemukan nilai terendah sebesar 1,00 dan tertinggi 5,00, dengan rata-rata sebesar 4,19 serta standar deviasi 0,96. Angka tersebut menunjukkan kecenderungan dominan responden untuk memberikan penilaian positif terhadap pengalaman kerja yang mereka rasakan. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan kerja berada dalam kategori baik, meskipun terdapat variasi persepsi antarindividu dalam menilai lingkungan kerja. Berbeda dengan ketiga variabel sebelumnya, variabel turnover intention menampilkan nilai rata-rata yang relatif rendah, yakni sebesar 1,63 dengan standar deviasi 0,72, meskipun memiliki rentang nilai yang sama, yaitu 1,00 hingga 5,00. Pola skor ini memperlihatkan bahwa secara umum responden tidak memiliki kecenderungan kuat untuk meninggalkan organisasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa intensi keluar berada pada level rendah dalam populasi penelitian ini.

Deskripsi Responden

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari 217 karyawan dengan posisi sebagai driver pada perusahaan Sigap Driver Jakarta. Proses pengumpulan data dilakukan melalui instrumen kuesioner daring menggunakan platform Google Form, yang memungkinkan perolehan data secara efisien dan terstandarisasi. Peneliti menempatkan kejujuran jawaban responden sebagai fondasi utama validitas data, dengan asumsi bahwa seluruh pernyataan diisi sesuai kondisi faktual yang dialami responden dalam lingkungan kerja. Tahap awal pengolahan data difokuskan pada pemetaan karakteristik demografis responden, yang meliputi jenis kelamin, kategori usia, latar belakang pendidikan, serta durasi masa kerja. Klasifikasi ini digunakan sebagai dasar untuk membaca dinamika populasi penelitian secara lebih kontekstual. Uraian lengkap mengenai profil responden dipaparkan pada bagian berikutnya guna memberikan gambaran deskriptif mengenai komposisi sampel penelitian.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil jawaban responden mengenai karakteristik driver berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini

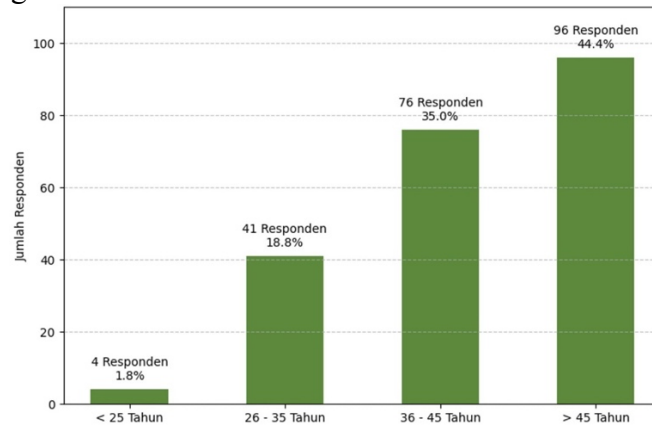


Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar diatas diketahui dari 217 orang responden, semua responden berjenis kelamin laki – laki. Dalam penelitian ini, tidak ada responden berjenis kelamin perempuan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil jawaban responden mengenai karakteristik driver berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut ini

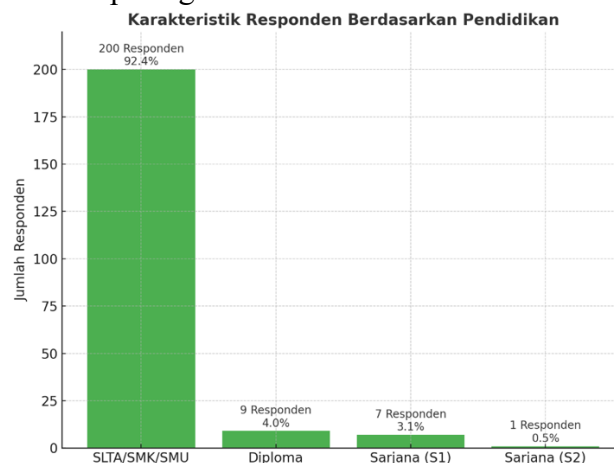


Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar tersebut, kelompok usia dengan jumlah responden terbanyak adalah usia diatas 45 tahun, yakni sebanyak 96 orang (44,4%). Selanjutnya di ikuti oleh responden berusia 36 tahun sampai dengan 45 tahun berjumlah 76 orang (35%). Selanjutnya responden yang berada pada rentang usia 26 sampai dengan 35 tahun berjumlah 41 orang (18,8%) dan yang berusia dibawah 25 tahun sebanyak 4 orang (1,8%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Hasil jawaban responden mengenai karakteristik driver berdasarkan Pendidikan terakhir dapat dilihat pada gambar 4. berikut ini.

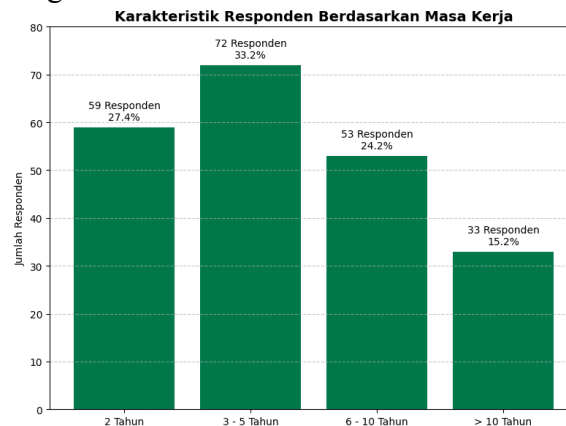


Gambar 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Diketahui dari data gambar diatas mayoritas sebanyak 200 reponden (92,4%) menyatakan pendidikan SLTA / SMK / SMU sederajat. Kemudian yang menyatakan berpendidikan terakhir diploma sebanyak 9 orang (4%). Kemudian Pendidikan terakhir sarjana satu sebanyak 7 orang (3,1%). dan terakhir 1 orang responden (1,4%) menyatakan memiliki pendidikan akhir Pascasarjana.

Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Hasil jawaban responden mengenai karakteristik driver berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada gambar 4.4 berikut ini.



Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

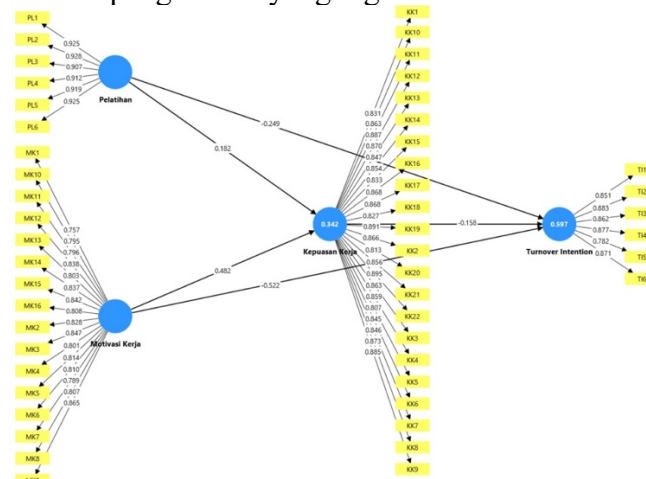
Berdasarkan gambar diatas responden terbanyak adalah driver yang telah bekerja selama 3 sampai dengan 5 tahun sebanyak 72 orang (33,2%). Selanjutnya yang menyatakan masa kerja selama 2 tahun sebanyak 59 orang (27,4%). Selanjutnya yang menyatakan masa kerja selama 6 sampai dengan 10 tahun sebanyak 53 orang (24,2%). Dan terakhir 33 orang (15,2%) menyatakan masa kerja lebih dari 10 tahun.

Hasil Analisis Data

Pada penelitian ini, pengujian persyaratan analisis data dilakukan melalui algoritma PLS. proses evaluasi mencakup pengamatan terhadap nilai outer loading sebagai dasar penilaian convergent validity, nilai cross loading untuk menilai discriminant validity, serta pengukuran reliabilitas melalui composite reliability, Cronbach's alpha, dan AVE.

Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model)

Dalam evaluasi model pengukuran (outer model), hubungan antara indikator dan variabel laten dianalisis untuk memastikan kesesuaian masing-masing indikator. Analisis dilakukan menggunakan algoritma PLS pada aplikasi SmartPLS 4.1.1.5, kemudian hasilnya ditinjau melalui laporan Excel. Temuan ini digunakan untuk menilai apakah alat pengukuran yang digunakan valid dan reliabel.

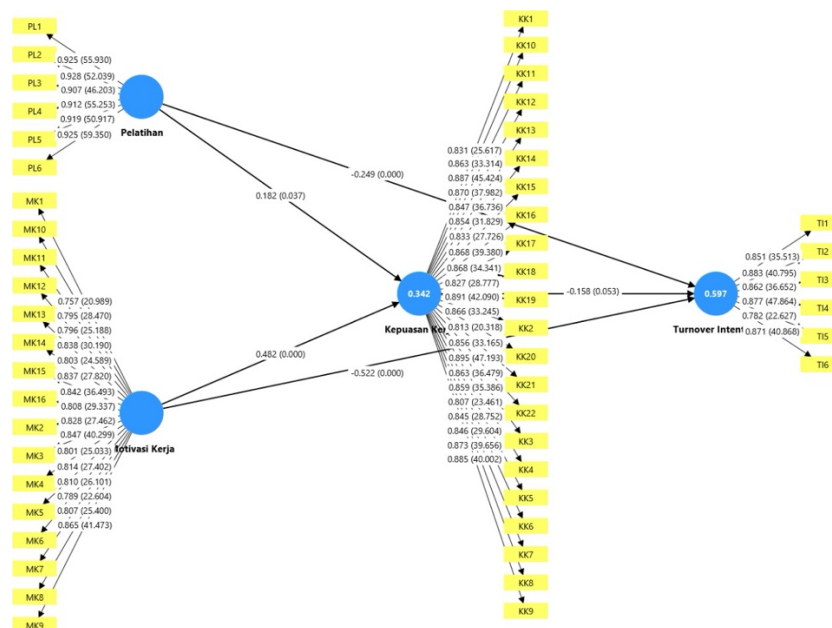


Gambar 6. Hasil Outer Model

Sumber: Hasil Pengolahan Data Dengan SmartPLS 4.1.1.5 (2025)

Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, pengambilan keputusan terhadap hipotesis tidak semata-mata bertumpu pada satu indikator statistik, melainkan didasarkan pada keterpaduan antara estimasi koefisien jalur, nilai uji t, serta tingkat signifikansi probabilitas. Seluruh perhitungan dilakukan terhadap 217 unit observasi empirik dengan memanfaatkan perangkat lunak SmartPLS berbasis pendekatan Partial Least Squares, melalui mekanisme resampling pada tahap bootstrapping guna memperoleh estimasi parameter yang lebih stabil. Kelayakan penerimaan hipotesis ditentukan dengan mengacu pada kriteria batas kritis statistik, yakni ketika nilai t melampaui ambang 1,96 atau probabilitas kesalahan lebih kecil dari 0,05. Kondisi tersebut diinterpretasikan sebagai bukti adanya relasi kausal yang bermakna secara statistik antara konstruk eksogen dan konstruk endogen dalam model penelitian yang diujikan. Hasil model penelitian digambarkan seperti Gambar 4.6 dan hasil pengujian hipotesis ditunjukkan pada Tabel 4.12.



Gambar 7. Path Diagram Penelitian

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Smart PLS 4.1.1.5 (2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh tingkat signifikansi hubungan antar variabel untuk menentukan apakah hipotesis signifikan atau tidak signifikan. Hubungan antar variabel dapat dinilai melalui kolom path coefficient, sedangkan tingkat signifikansi ditunjukkan pada kolom T-statistik atau P-value, sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Path Coefficient, T-Statistics, dan P-Values

	Coeffisien (β)	T Statistics	P Values	Kesimpulan
Pelatihan (X1) -> Turnover Intention (Y)	-0.249	3.508	0.000	H1 Diterima
Motivasi Kerja (X2) -> Turnover Intention (Y)	-0.522	7.174	0.000	H2 Diterima
Pelatihan (X1) -> Kepuasan Kerja (Z)	0.182	2.085	0.037	H3 Diterima
Motivasi Kerja (X2) -> Kepuasan Kerja (Z)	0.482	4.421	0.000	H4 Diterima
Kepuasan Kerja (Z) -> Turnover Intention (Y)	-0.158	1.939	0.053	H5 Tidak Diterima

Pelatihan (X1) -> Kepuasan Kerja (Z) -> Turnover Intention (Y)	-0.029	1.391	0.164	H6 Tidak Diterima
Motivasi Kerja (X2) -> Kepuasan Kerja (Z) -> Turnover Intention (Y)	-0.076	1.967	0.049	H7 Diterima

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Smart PLS 4.1.1.5 (2025)

Penentuan signifikansi dalam analisis ini tidak dilakukan secara intuitif, melainkan bertumpu pada perbandingan nilai statistik uji yang dihasilkan model dengan nilai ambang kritis yang diperoleh dari distribusi teoritis. Parameter utama yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan adalah nilai t empiris yang dihasilkan dari estimasi koefisien jalur, sedangkan nilai t kritis ditetapkan berdasarkan tingkat probabilitas kesalahan (α) serta derajat kebebasan yang relevan. Dengan menetapkan tingkat kepercayaan sebesar 95 persen pada pengujian dua arah, nilai batas inferensial yang digunakan adalah 1,96 sebagai kriteria evaluasi hipotesis. Seluruh interpretasi hasil analisis dalam penelitian ini mengacu pada standar tersebut, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.

Melihat hasil pengolahan data yang ditunjukkan Tabel 7. dan dasar pengambilan keputusan tersebut, maka hasil penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Hipotesis Pertama (H1)

Uji terhadap hipotesis pertama memperlihatkan adanya hubungan yang bersifat invers antara pelatihan dan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Estimasi koefisien jalur menunjukkan nilai negatif sebesar -0,249, yang disertai statistik uji sebesar 3,508 dan tingkat signifikansi yang berada jauh di bawah batas toleransi kesalahan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas dan intensitas pelatihan berasosiasi langsung dengan penurunan niat berpindah kerja pada driver di perusahaan Sigap Driver. Secara konseptual, hasil ini menguatkan asumsi bahwa pelatihan berfungsi sebagai instrumen retensi tenaga kerja. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh negative dan signifikan terhadap turnover intention, sehingga kondisi ini menjadikan hipotesis ini diterima.

Hipotesis Kedua (H2)

Pada pengujian hipotesis kedua, variabel motivasi kerja juga menunjukkan relasi negatif yang kuat terhadap turnover intention. Nilai koefisien sebesar -0,522 dengan dukungan statistik uji 7,174 merepresentasikan pengaruh yang substantif dan tidak bersifat kebetulan semata. Probabilitas kesalahan yang sangat kecil mengonfirmasi bahwa motivasi kerja merupakan determinan penting dalam menekan keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Dengan demikian, dinamika psikologis internal pekerja terbukti memiliki peran krusial dalam menjaga stabilitas kepegawaian. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap turnover intention, sehingga kondisi ini menjadikan hipotesis ini diterima.

Hipotesis Ketiga (H3)

Hasil pengujian hipotesis ketiga mengungkap bahwa pelatihan tidak hanya berdampak pada keputusan keluar-masuk karyawan, tetapi juga berkontribusi positif terhadap pembentukan kepuasan kerja. Koefisien jalur bernilai 0,182 dengan nilai t sebesar 2,085 menunjukkan bahwa hubungan tersebut bersifat nyata secara statistik. Artinya, semakin terstruktur dan relevan program pelatihan yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh driver. Hal ini mengisyaratkan bahwa pelatihan berperan sebagai mekanisme penguatan persepsi positif karyawan terhadap lingkungan

kerjanya. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga kondisi ini menjadikan hipotesis ini diterima.

Hipotesis Keempat (H4)

Hipotesis keempat memberikan bukti bahwa motivasi kerja secara signifikan berkorelasi positif dengan kepuasan kerja. Nilai koefisien sebesar 0,482 disertai statistik uji yang melampaui batas kritis menunjukkan bahwa peningkatan motivasi berdampak langsung terhadap evaluasi subjektif karyawan terhadap pekerjaannya. Dengan kata lain, dorongan internal untuk bekerja tidak hanya memengaruhi perilaku, tetapi juga membentuk kepuasan psikologis terhadap peran yang dijalani. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga kondisi ini menjadikan hipotesis ini diterima.

Hipotesis Kelima (H5)

Pengujian hipotesis kelima tidak menghasilkan dukungan empiris yang memadai. Meskipun arah hubungan antara kepuasan kerja dan turnover intention bersifat negatif, nilai statistik uji tidak mencapai kriteria signifikansi minimum. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja, dalam konteks penelitian ini, belum dapat diposisikan sebagai variabel penentu utama dalam keputusan driver untuk bertahan atau meninggalkan perusahaan. Faktor lain di luar model diduga lebih dominan dalam menjelaskan dinamika tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap turnover intention. Sehingga kondisi ini menjadikan hipotesis ini ditolak.

Hipotesis Keenam (H6)

Pengujian terhadap mekanisme mediasi pada hipotesis keenam menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak menjalankan fungsi perantara dalam hubungan antara pelatihan dan turnover intention. Nilai koefisien efek tidak langsung yang kecil serta tingkat signifikansi yang tidak memadai menguatkan kesimpulan bahwa pengaruh pelatihan terhadap niat keluar berlangsung secara langsung. Dengan demikian, efektivitas pelatihan dalam menekan turnover tidak dapat dijelaskan melalui peningkatan kepuasan kerja semata, melainkan bekerja melalui jalur lain yang lebih langsung. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan terhadap turnover intention dengan dimediasi kepuasan kerja berpengaruh negative dan tidak signifikan, sehingga kondisi ini menjadikan hipotesis ini ditolak.

Hipotesis Ketujuh (H7)

Hipotesis ketujuh memberikan hasil yang berlainan. Kepuasan kerja terbukti memainkan peran sebagai mediator dalam relasi antara motivasi kerja dan turnover intention. Statistik uji yang melampaui ambang kritis menunjukkan bahwa sebagian pengaruh motivasi terhadap keinginan untuk keluar disalurkan melalui kepuasan kerja. Temuan ini menegaskan bahwa motivasi tidak hanya memengaruhi perilaku secara langsung, tetapi juga membentuk kondisi psikologis yang pada akhirnya berdampak pada keputusan untuk bertahan di perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja terhadap turnover intention dengan dimediasi kepuasan kerja berpengaruh negative dan signifikan, sehingga kondisi ini menjadikan hipotesis ini diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berpijak pada keseluruhan temuan empiris yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, dapat dirumuskan simpulan penelitian dengan konstruksi argumentasi sebagai berikut:

1. Variabel pelatihan terbukti berkorelasi negatif secara bermakna dengan turnover intention pada SIGAP DRIVER, yang menandakan bahwa peningkatan kualitas dan intensitas program pelatihan berimplikasi langsung pada pelemahan intensi karyawan untuk meninggalkan organisasi.
2. Motivasi kerja juga menunjukkan relasi negatif yang signifikan terhadap turnover intention, sehingga semakin tinggi dorongan internal maupun eksternal yang dimiliki driver, semakin kecil kecenderungan mereka untuk mencari alternatif pekerjaan di luar perusahaan; dalam konteks ini, dimensi intrinsik seperti kebanggaan profesi dan kepuasan personal berpadu dengan stimulan ekstrinsik berupa penghargaan, insentif, serta prospek pengembangan karier membentuk basis afektif yang memperkuat loyalitas dan keberlanjutan komitmen kerja.
3. Pelatihan berkontribusi positif secara signifikan terhadap kepuasan kerja, yang mengindikasikan bahwa rancangan pelatihan yang relevan dan aplikatif tidak hanya memperkaya kompetensi teknis tetapi juga membangun rasa percaya diri serta persepsi dihargai di kalangan driver.
4. Motivasi kerja terbukti menjadi determinan penting bagi kepuasan kerja, karena energi psikologis yang tinggi dalam bekerja beresonansi dengan evaluasi positif individu terhadap pengalaman kerjanya.
5. Meskipun kepuasan kerja memiliki arah hubungan negatif terhadap turnover intention, pengaruh tersebut tidak cukup kuat secara statistik untuk diposisikan sebagai faktor penentu utama keputusan keluar-masuk karyawan, sehingga variabel ini lebih berfungsi sebagai faktor pendukung daripada penggerak utama.
6. Kepuasan kerja tidak berfungsi sebagai variabel intervening dalam kaitan antara pelatihan dan turnover intention, yang mengisyaratkan bahwa efek reduktif pelatihan terhadap niat keluar berlangsung secara langsung tanpa harus terlebih dahulu dimediasi oleh peningkatan kepuasan kerja.
7. Sebaliknya, kepuasan kerja terbukti memegang peran mediasi dalam hubungan antara motivasi kerja dan turnover intention, sehingga eskalasi motivasi akan mengalir melalui peningkatan kepuasan kerja dan pada akhirnya bermuara pada penurunan intensi karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan dan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat peneliti berikan guna melengkapi hasil dari penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Pada variabel pelatihan, berdasarkan hasil dari analisis yang sudah dilakukan peneliti, dengan hasil dimensi terbesar yaitu kualitas pelatihan dengan indikator bahwa fasilitas yang disediakan selama pelatihan mendukung proses belajar. Yaitu Perusahaan dapat memastikan bahwa ruang pelatihan nyaman, peralatan yang digunakan lengkap dan berfungsi baik, serta materi pembelajaran disampaikan dengan dukungan media yang memadai. Selain itu, perusahaan juga dapat menambahkan alat bantu belajar yang relevan dengan pekerjaan di lapangan agar peserta lebih mudah memahami materi.

REFERENSI

- Albtoosh, Q., Ngah, A. H., & Yusoff, Y. M. (2022). Training satisfaction relative to turnover intention: the mediating role of employee loyalty. *Industrial and Commercial Training*, 54(4), 545–565. <https://doi.org/10.1108/ICT-06-2021-0047>
- Alit, K., Sena, A., Putra, K., & Made Kartika, I. (2024). Pengaruh Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja Terhadap Turnover intention pada PT. Industri Jamu Borobudur Cabang Bali. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Ngurah Rai*, 15(2).
- Amin, M., Shahwar, M., Hussain, Z., Farooq, S. M. W., & Iqbal, J. (2024). The Effect of Work Environment, Organizational Justice, and Job Embeddedness on Turnover

- Intention of Pakistan's Textile Production Employees: The Mediating Role of Work Engagement. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 12(3), 2492–2508. <https://doi.org/10.52131/pjhss.2024.v12i3.2404>
- Arulsamy, A. S., Singh, I., Senthil Kumar, M., Panchal, J. J., & Bajaj, K. K. (2023). *Employee Training and Development Enhancing Employee Performance-A Study 1*. 16(3), 406–416.
- Ate, A., Zaineldeen, S., & Awaad, S. M. (2024). The Factors that Influence the Turnover Intentions in Developing Countries. *Indian Journal of Labour Economics*, 67(2), 407–442. <https://doi.org/10.1007/s41027-024-00479-4>
- Baxi, B., & Atre, D. (2024). Job Satisfaction: Understanding the Meaning, Importance, and Dimensions Dipalee Atre. *UGC Care Group 1 Journal*, 18(2), 34–40.
- Butarbutar, M., Science Study Program, M., & Tinggi Ilmu Ekonomi Sultan Agung, S. (2022). THE INFLUENCE OF MOTIVATION, SUPERVISION AND LEADER-MEMBER EXCHANGE (LMX) ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH TURNOVER INTENTION AS AN INTERVENING VARIABLE AT PT BANK MESTIKA DHARMA, TBK PEMATANG SIANTAR CITY. *SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 10(2), 2022. <https://sultanist.ac.id/index.php/sultanist>
- Chen, M. C., Hsu, C. L., & Chen, M. M. (2019). How transportation service quality drives public attitude and image of a sustainable city: Satisfaction as a mediator and involvement as a moderator. *Sustainability (Switzerland)*, 11(23). <https://doi.org/10.3390/su11236813>
- Ekonomi, J., dan Akuntansi, M., Dukungan Organisasi dan Keterlibatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan, P., & Selfiana, I. (2025). The Effect of Organizational Support and Employee Engagement on Employee Performance. *FORUM EKONOMI*, 27(2), 367–376.
- Gazi, M. A. I., Yusof, M. F., Islam, M. A., Amin, M. Bin, & Senathirajah, A. R. bin S. (2024). Analyzing the impact of employee job satisfaction on their job behavior in the industrial setting: An analysis from the perspective of job performance. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(4). <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100427>
- Hassan, M., Waqas Khan, Y., Jalees, T., AsadUllah, M., Professor, A., & Kiet, P. (2021). Job satisfaction, organizational commitment and other factors' impact on turnover intention of private employees: An empirical evidence from education sector of Pakistan. *Journal of Geography and Social Sciences*, 2(2), 200–215. <http://www.jgss.com.pk>
- Jogi, S., Vashisth, K. K., Srivastava, S., Alturas, B., & Kumar, D. (2025). Job satisfaction and turnover intention: A comprehensive review of the shared determinants. In *Human Systems Management* (Vol. 44, Issue 3, pp. 379–395). SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.1177/01672533241303286>
- Juwantin, & Anah, L. (2025). Pengaruh Pelatihan Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Instruktur Lembaga Kursus Dan Pelatihan (LKP) di Kabupaten Jombang (Studi Pada LKP Bidang Industri Kreatif). *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 7(2), 231–236. <https://doi.org/10.33752/bima.v7i2.7400>
- Juwita, K., Pgri, S., & Jombang, D. (2021). Peran Job Engagement Terhadap Job Envy Dan Turnover Intentions. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Dewantara*, 4(2), 92–100. <https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/JMD/article/view/883>
- Kamara, G. M., Yeşiltaş, M., Jalloh, A. A., & Nwosu, L. C. (2023). *Mediating role of job satisfaction in the impact of work-life balance on turnover intentions of hospital nurses: A case study*. <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/sehs>
- Khawaldeh, E. D. Al. (2023). The Impact of Training on Improving Employee Performance: A Case Study on Employees in the Directorate of Education of Ma'an District.

- International Journal of Professional Business Review*, 8(10), e03520.
<https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i10.3520>
- Kristoper, L., Ventje, S., Wehelmina, T., Program, R., Bisnis, S. A., & Administrasi, J. I. (2023). *Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Royal Coconut Airmadidi*. 4(4), 463–470.
- Lee, T. W., & Mitchell, T. R. (1994). An Alternative Approach: The Unfolding Model of Voluntary Employee Turnover. *The Academy of Management Review*, 19(1), 51–89.
<https://doi.org/10.2307/258835>
- Lee, T. W., Mitchell, T. R., Holtom, B. C., McDaneil, L. S., & Hill, J. W. (1999). The Unfolding Model of Voluntary Turnover: A Replication and Extension. *Academy of Management Journal*, 42(4), 450–462. <https://doi.org/10.5465/257015>
- Lim, J. Y., & Moon, K. K. (2025). The Public Service Motivation's Impact on Turnover Intention in Korean Public Organizations: Do Perceived Organizational Politics Matter? *Behavioral Sciences*, 15(4). <https://doi.org/10.3390/bs15040474>
- Locke, E. A. (1982). *This Week's Citation Classic*.
- Millena, R., & Donal Mon, M. (2022). ANALISIS PENGARUH KOMPENSASI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN TERHADAP RETENSI KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI MEDIASI PADA KARYAWAN MANUFAKTUR TUNAS BIZPARK KOTA BATAM. *JWM (JURNAL WAWASAN MANAJEMEN)*, 10(3), 157–166. <https://doi.org/10.20527/jwm.v10i3.220>
- Muhammad Yusnanda. (2019). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MOTIVASI KERJA ANTARA KARYAWAN TETAP DAN KARYAWAN KONTRAK DI BNN PROVINSI SUMATERA UTARA*.
- Oyserman, D. (2009). Identity-based motivation: Implications for action-readiness, procedural-readiness, and consumer behavior. *Journal of Consumer Psychology*, 19(3), 250–260. <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2009.05.008>
- Pangau, G. Y., Rumawas, W., & Walangitan, O. F. C. (2023). *Pengaruh Pelatihan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado*. 4(6), 780–785.
- Prasetyo, P., Partono, A., Wulansari, P., Putri, S. T., Ramdhani, R., & Abdullah, A. (2019). The Mediation of Job Satisfaction in the Relation of Work Stress and Turnover Intention in Hotel Industry. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 65, 608–612.
- Ramadhan, M., & Rosita, Y. (2024). PENGARUH MOTIVASI DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT ANANDA PERKASA MULIA. & *Kependidikan*, 2(1).
- Riaz, Z., Qadir, M., & Nawab, S. (2023). The Role of Transactional Leadership in Employee Performance: The Mediating Role Psychological Empowerment THE ROLE OF TRANSACTIONAL LEADERSHIP IN EMPLOYEE PERFORMANCE: THE MEDIATING ROLE PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT. *INVERGE JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES*, 2(2), 19–53. <https://invergejournals.com/>
- Rustiawan, I. (2023). Pengaruh Motivasi Karyawan, Gaji, Iklim Organisasi, Terhadap Turnover Intention di Perusahaan Fashion Article Info ABSTRAK. In *Jurnal Bisnis dan Manajemen West Science* (Vol. 2, Issue 02).
- Sandora, M., & Prayitno, U. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Bagian Teknisi Pada PT. Jasa Barutama Perkasa Pekanbaru. *Jurnal BANSI*, 3(2), 1–11.
- Shiri, R., El-Metwally, A., Sallinen, M., Pöyry, M., Härmä, M., & Toppinen-Tanner, S. (2023). The Role of Continuing Professional Training or Development in Maintaining Current Employment: A Systematic Review. In *Healthcare (Switzerland)* (Vol. 11,

- Issue 21). Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI).
<https://doi.org/10.3390/healthcare11212900>
- Sitanggang, M. R., & Azzuhri, M. (2023). PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KEPUASAN PELATIHAN TERHADAP INTENTION TO STAY MELALUI KEPUASAN KERJA. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, 2(4), 1207–1220. <https://doi.org/10.21776/jki.2023.02.4.22>
- Sofyani, H. (2023). Penentuan Jumlah Sampel pada Penelitian Akuntansi dan Bisnis Berpendekatan Kuantitatif. *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 311–319. <https://doi.org/10.18196/rabin.v7i2.19031>
- Wahyu Armanda, G., & Hakim, L. (2024). PENGARUH JOB ENRICHMENT, MOTIVASI KERJA, DAN PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. FAJAR SURYA WISESA. TBK. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 17(1), 924–937. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v17i1>
- Wahyuni, D., & Ikhwan, K. (2022). LITERATURE STUDY OF FACTORS AFFECTING EMPLOYEE TURNOVER INTENTIONS IN INDONESIA. *JOURNAL OF MANAGEMENT, ACCOUNTING, GENERAL FINANCE AND INTERNATIONAL ECONOMIC ISSUES (MARGINAL)*, 4, 53–64. <https://ojs.transpublika.com/index.php/MARGINAL/>
- Wandycz-Mejias, J., Roldán, J. L., & Lopez-Cabral, A. (2025). Analyzing the impact of work meaningfulness on turnover intentions and job satisfaction: A self-determination theory perspective. *Journal of Management and Organization*, 31(1), 384–407. <https://doi.org/10.1017/jmo.2024.42>
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 173–194. www.HRmanagementreview.com
- Yang, F.-F., Motivasi, M., Karyawan, K., Bpjs, P., Cabang, K., Aceh, B., Perspektif, M., Islam, E., Santika, P., Yusuf, M. Y., Amri, A., & Kunci, K. (2018). Ekobis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah. *Prodi Ekonomi Syariah*, 2(2), 24–34.
- Yolanda Ardestya Linanjung. (2019). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RUMAH SAKIT ROEMANI MUHAMMADIYAH*.