

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan pelatihan kerja terhadap *turnover intention* dengan komitmen organisasional sebagai pemediasi. Studi dilakukan pada karyawan Layanan Masyarakat 175 BPJS Ketenagakerjaan yang merupakan *contact center* untuk menangani berbagai keluhan pelanggan. Pekerjaan ini sering menjadi sumber stres, sehingga berdampak pada tingkat *turnover intention*. Penelitian ini diarahkan pada kepuasan pelatihan kerja dan komitmen organisasional yang dapat menekan tingkat *turnover intention*.

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan metode analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* melalui perangkat lunak SmartPLS. Sampel terdiri dari 108 responden yang dikumpulkan melalui kuesioner *google form*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasional terbukti menjadi pemediasi terhadap pengaruh kepuasan pelatihan kerja dengan *turnover intention* karyawan pada Layanan Masyarakat 175 BPJS Ketenagakerjaan. Hasil disimpulkan bahwa kategori mediasi parsial berdasarkan nilai VAF. Koefisien jalur tidak langsung yang dihasilkan dari pengujian sebesar -0,711 menunjukkan bahwa komitmen organisasional diperkirakan dapat menjembatani secara efektif sebagian pengaruh kepuasan pelatihan kerja terhadap *turnover intention*.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa perlunya pengelolaan komitmen organisasional karyawan melalui kepuasan pelatihan kerja yang menjadi indikator paling tinggi dalam penelitian ini yaitu pada komitmen berkelanjutan dimana karyawan saat ini bertahan di organisasi karena masalah kebutuhan sekaligus keinginan, sehingga untuk meningkatkan komitmen organisasional perusahaan dapat mengembangkan sistem penghargaan yang tepat sesuai dengan basis kinerja karyawan. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam menghadapi tantangan mengurangi tingkat *turnover intention*.

Kata Kunci: Komitmen organisasional, kepuasan pelatihan kerja, *turnover intention*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of job training satisfaction on turnover intention, with organizational commitment as a mediating variable. The research was conducted on employees of the Public Service 175 BPJS Ketenagakerjaan, a contact center responsible for handling various customer complaints. This type of work often becomes a source of stress, which in turn increases turnover intention. The study focuses on training satisfaction and organizational commitment as potential factors that can reduce turnover intention.

A quantitative approach was applied using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS software. The sample consisted of 108 respondents collected through a Google Form questionnaire. The results show that organizational commitment serves as a mediator in the relationship between job training satisfaction and turnover intention among employees of the Public Service 175 BPJS Ketenagakerjaan. The findings further indicate a partial mediation effect based on the VAF value. The indirect path coefficient of -0.711 suggests that organizational commitment effectively bridges part of the influence of job training satisfaction on turnover intention.

Overall, this study highlights the importance of managing employees' organizational commitment through job training satisfaction. The strongest indicator identified in this study lies in continuance commitment, where employees remain in the organization not only due to necessity but also desire. To strengthen organizational commitment, companies are encouraged to develop an appropriate reward system aligned with employee performance. These findings provide practical implications for human resource management, particularly in addressing the challenge of reducing turnover intention.

Keywords: Organizational commitment, job training satisfaction, turnover intention