

***THE ROLE OF AFFECTIVE COMMITMENT AND EMOTIONAL EXHAUSTION  
IN TURNOVER INTENTION***

***PERAN KOMITMEN AFEKTIF DAN EMOTIONAL EXHAUSTION TERHADAP  
TURNOVER INTENTION***

**Adistira Fikri Ananta Harun<sup>1\*</sup>, Resa Nurmala<sup>2</sup>, Sopyan Saori<sup>3</sup>**

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah  
Sukabumi<sup>1,2,3</sup>

[adhistirafikri10@gmail.com](mailto:adhistirafikri10@gmail.com)<sup>1</sup>, [resanurmala@ummi.ac.id](mailto:resanurmala@ummi.ac.id)<sup>2</sup>, [sopyansaori@ummi.ac.id](mailto:sopyansaori@ummi.ac.id)<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of affective commitment and emotional exhaustion on turnover intention among Alfamart employees in Sukabumi City. This research employed a quantitative approach with descriptive and associative methods. The sample consisted of 39 Alfamart employees selected using purposive sampling, with the criteria of being active employees, domiciled in the Sukabumi area, and having at least one year of work experience. Data were collected through observation, interviews, questionnaires, documentation, and literature study. The data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, correlation coefficient, coefficient of determination, multiple linear regression, t-test, and F-test with SPSS. The results show that affective commitment has a significant effect on turnover intention, with a t-value of 2.165 > t-table 1.687 and a significance value of 0.000 < 0.05. Emotional exhaustion also has a significant effect on turnover intention, with a t-value of 12.033 > t-table 1.687 and a significance value of 0.000 < 0.05. Simultaneously, affective commitment and emotional exhaustion significantly affect turnover intention, as indicated by an F-value of 88.897 > F-table 3.28. The coefficient of determination of 0.839 indicates that both variables explain 83.9% of turnover intention. These findings indicate that strengthening affective commitment and managing emotional exhaustion are necessary to reduce employees' intention to leave the organization.*

**Keywords:** *affective commitment, emotional exhaustion, turnover intention, retail employees, Alfamart*

**ABSTRAK**

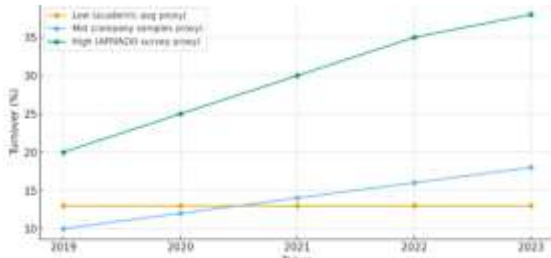
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen afektif dan *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention* pada karyawan Alfamart Kota Sukabumi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 39 karyawan Alfamart yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria karyawan aktif, berdomisili di Area Sukabumi, dan memiliki masa kerja minimal satu tahun. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linear berganda, uji t, dan uji F dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen afektif berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* dengan nilai thitung 2,165 > ttabel 1,687 dan signifikansi 0,000 < 0,05. *Emotional exhaustion* juga berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* dengan nilai thitung 12,033 > ttabel 1,687 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Secara simultan, komitmen afektif dan *emotional exhaustion* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* dengan nilai Fhitung 88,897 > Ftabel 3,28. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,839 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan *turnover intention* sebesar 83,9%. Temuan ini menunjukkan bahwa penguatan komitmen afektif dan pengelolaan kelelahan emosional diperlukan untuk menekan niat keluar karyawan.

**Kata kunci:** *komitmen afektif, emotional exhaustion, turnover intention, karyawan ritel, Alfamart*

**PENDAHULUAN**

Perubahan besar dalam dunia ketenagakerjaan, khususnya di sektor ritel baik secara global maupun di Indonesia, telah terjadi dalam beberapa dekade terakhir. Transformasi ini dipicu oleh globalisasi, kemajuan teknologi

digital, dan persaingan pasar yang semakin intens. Salah satu isu utama yang menjadi perhatian dalam manajemen sumber daya manusia adalah atau kecenderungan karyawan untuk mengundurkan diri (*turnover intention*).



**Gambar 1. Tingkat Turnover Karyawan Ritel di Indonesia Tahun (2019-2023)**

Sumber : Laporan tahunan APRINDO mengenai ketenagakerjaan ritel 2023.

Berdasarkan laporan *Work Institute* (2022), tingkat *turnover* secara global mencapai 20%, dan lebih dari sepertiga perusahaan ritel menghadapi tantangan serius dalam mempertahankan tenaga kerja mereka, sehingga harus menanggung biaya penggantian SDM yang cukup besar (*Work Institute*, 2022). Di Indonesia sendiri, data Badan Pusat Statistik (2023) menunjukkan bahwa sektor perdagangan besar dan eceran, termasuk perusahaan ritel seperti PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Alfamart), mengalami tingkat *turnover* karyawan di atas 18% pertahun, angka ini lebih tinggi dibandingkan sektor manufaktur dan jasa lainnya (BPS, 2023). Fakta ini menegaskan pentingnya penelitian yang mendalam terkait faktor psikologis dan organisasi yang memengaruhi niat keluar karyawan di industri ritel nasional

Fenomena tersebut menjadi semakin penting untuk dikaji karena karyawan ritel merupakan ujung tombak dalam memberikan layanan kepada pelanggan dan berperan vital dalam menjaga kualitas pengalaman konsumen

serta keberlangsungan bisnis. Kinerja mereka tidak hanya dipengaruhi oleh kompensasi finansial, tetapi juga oleh aspek psikologis seperti tingkat komitmen afektif (*affective commitment*) dan kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) yang dialami (Schaufeli & Taris, 2020).

PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk, sebagai operator jaringan toko Alfamart, merupakan salah satu pemain utama di industri ritel Indonesia dengan lebih dari 16.000 gerai dan 150.000 tenaga kerja pada tahun 2024 (Laporan Tahunan Alfamart, 2024). Di Sukabumi, Alfamart menjadi salah satu pilihan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Namun, di tengah ekspansi jumlah toko dan meningkatnya permintaan pasar, Alfamart Sukabumi menghadapi tantangan berupa tingkat *turnover* karyawan yang cukup tinggi setiap tahunnya, terutama pada posisi *frontliner* seperti kasir dan pramuniaga (Sari & Pramudito, 2023).

Permasalahan utama yang dihadapi Alfamart Sukabumi adalah rendahnya tingkat komitmen afektif karyawan dan tingginya kelelahan emosional akibat beban kerja yang berat, jam kerja yang panjang, serta kurangnya penghargaan atas kontribusi mereka (Handayani et al, 2022). Kombinasi antara *affective commitment* yang lemah dan *emotional exhaustion* yang tinggi diyakini menjadi faktor utama yang mendorong kecenderungan karyawan untuk keluar.

**Tabel 1. Asumsi Turnover Karyawan Alfamart Kota Sukabumi**

Tahun	Jumlah Karyawan Awal	Karyawan Keluar	Karyawan Masuk	Jumlah Akhir	Turnover Rate
2022	420	92	85	413	21.90%
2023	413	88	95	420	21.31%
2024	420	97	90	413	23.10%

Sumber : Diolah Penulis

Walaupun pemahaman tentang pengaruh *affective commitment* dan *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention* telah berkembang, masih terdapat kekosongan penelitian, khususnya pada perusahaan ritel di daerah seperti Alfamart Sukabumi. Sebagian besar studi sebelumnya berfokus pada perusahaan di kota-kota besar dengan karakteristik tenaga kerja yang berbeda (Nugroho & Santoso, 2020).

Di Indonesia, beberapa studi telah dilakukan untuk mengkaji hubungan antara *emotional exhaustion* dan *turnover intention* pada karyawan ritel. Menurut Wicaksono & Nurdin (2021), menemukan adanya hubungan positif yang signifikan antara kedua variabel tersebut pada karyawan minimarket di Jakarta. Sementara itu, Savitri & Putra (2022), menyoroti peran *affective commitment* dalam menurunkan *turnover intention* di perusahaan ritel nasional. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih terbatas pada wilayah perkotaan besar dan belum secara spesifik membahas dinamika di toko ritel daerah serta interaksi simultan antara kedua variabel psikologis tersebut.

Penelitian juga masih minim dalam mengupas tantangan spesifik yang dihadapi toko ritel di daerah berkembang, seperti tingginya tuntutan kerja, terbatasnya peluang promosi, serta peran budaya organisasi lokal dalam membangun *affective commitment* (Rahmawati, 2022). Kesenjangan inilah yang mendasari perlunya penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh *affective commitment* dan *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention* di toko Alfamart Sukabumi.

Beberapa keterbatasan yang sering ditemukan dalam penelitian terdahulu antara lain penggunaan kuantitatif dengan jumlah responden yang terbatas

pada satu atau dua toko saja, serta belum memperhatikan variasi antar *outlet* dalam satu wilayah (*multi-site*) (Ardian & Sulastri, 2021). Selain itu, desain penelitian sebelumnya seringkali belum memasukkan variabel kontrol penting seperti masa kerja, jenis pekerjaan, dan perbedaan latar belakang demografis karyawan yang dapat memengaruhi niat keluar. Keterbatasan metodologis dan cakupan inilah yang menjadi dasar pentingnya penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan cakupan responden yang lebih luas.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia di sektor ritel Indonesia, khususnya terkait *exit intention* sebagai *outcome* penting bagi organisasi. Dengan mengintegrasikan dua variabel psikologis, yaitu *affective commitment* dan *emotional exhaustion*, secara simultan serta mengkaji fenomena di wilayah Sukabumi, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori dan aplikasi praktis manajemen SDM ritel (Yuliana & Kartika, 2023).

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komitmen afektif dan *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention*.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif untuk menganalisis pengaruh komitmen afektif dan *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Model penelitian yang digunakan adalah regresi berganda, dengan komitmen afektif sebagai variabel independen pertama (X1), *emotional exhaustion* sebagai variabel independen kedua (X2), dan

turnover intention sebagai variabel dependen (Y). Sampel penelitian ditentukan melalui teknik non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, yaitu responden yang berdomisili di Area Sukabumi, masih aktif bekerja di Alfamart, memiliki masa kerja minimal satu tahun, serta mengalami langsung kondisi kerja yang berpotensi menimbulkan kelelahan emosional dan niat keluar kerja. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan ketepatan serta konsistensi alat ukur. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan koefisien korelasi, uji t, uji F, koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan uji

linearitas guna mengetahui hubungan serta pengaruh parsial maupun simultan antara variabel independen terhadap turnover intention.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Deskripsi Responden

Responden pada penelitian ini adalah karyawan toko alfamart yang ada di kota Sukabumi sebanyak 39 Karyawan. Cara penarikan data dalam penelitian ini menggunakan angket kuesioner yang disebar oleh peneliti kepada karyawan toko Alfamart. Berdasarkan kuesioner yang sudah disebar identitas dari responden ialah sebagai berikut :

#### Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

**Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin**

No	Usia & Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	<25 Tahun	22	56,41%
2	25 – 30 Tahun	15	38,46%
3	31 – 45 Tahun	2	5,13%
4	>45 Tahun	0	0%
<b>Total</b>		<b>39</b>	<b>100%</b>
1	Laki - laki	17	43%
2	Perempuan	22	57%
<b>Total</b>		<b>39</b>	<b>100%</b>

Sumber : Diolah Penulis, 2026

Merujuk pada Tabel 2, mayoritas responden berada pada kelompok usia muda. Responden dengan usia di bawah 25 tahun mendominasi sampel penelitian, yaitu sebanyak 22 orang atau setara dengan 56,41%. Hal ini mengindikasikan bahwa populasi dalam penelitian ini secara dominan merepresentasikan kelompok usia produktif awal.

Ditinjau dari aspek gender, Tabel 2 menunjukkan distribusi yang relatif seimbang antara responden laki-laki dan perempuan, dengan persentase perempuan yang sedikit lebih tinggi. Responden perempuan tercatat sebanyak

22 orang (57%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 17 orang (43%) dari total keseluruhan 39 responden. Dapat disimpulkan bahwa profil responden dalam penelitian ini didominasi oleh individu berusia di bawah 25 tahun dengan proporsi gender yang didominasi oleh kelompok perempuan.

#### Uji Validitas dan Realibilitas

##### Hasil Uji Validitas

Pada penelitian ini dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas pada variabel Strategi Inovasi (X1), Kreativitas Usaha (X2), dan Resiliensi (Y). Dan menggunakan software SPSS

V21 dengan standar perhitungan validitas 0,3 dan reliabilitas 0,5.

**Tabel 3. Pengujian Validitas dan Realibilitas**

Variabel	Validitas			Reabilitas	
	Item	rHitung	Keterangan	Cronbach's Alpha	Keterangan
<b>Komitmen Afektif</b>	X1.1	0,519	Valid	0,795	Reliabel
	X1.2	0,894	Valid		
	X1.3	0,759	Valid		
	X1.4	0,535	Valid		
	X1.5	0,853	Valid		
	X1.6	0,726	Valid		
	X1.7	0,757	Valid		
	X1.8	0,512	Valid		
	X1.9	0,879	Valid		
<b>Emotional Exhaustion</b>	X2.1	0,867	Valid	0,793	Reliabel
	X2.2	0,852	Valid		
	X2.3	0,901	Valid		
	X2.4	0,902	Valid		
	X2.5	0,837	Valid		
	X2.6	0,866	Valid		
	X2.7	0,860	Valid		
	X2.8	0,902	Valid		
	X2.9	0,904	Valid		
<b>Turnover Intention</b>	Y.1	0,872	Valid	0,774	Reliabel
	Y.2	0,875	Valid		
	Y.3	0,947	Valid		
	Y.4	0,934	Valid		
	Y.5	0,851	Valid		
	Y.6	0,929	Valid		
	Y.7	0,925	Valid		
	Y.8	0,883	Valid		
	Y.9	0,909	Valid		

Sumber : Data Diolah Penulis, 2026

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat diketahui bahwa keseluruhan indikator memiliki nilai validitas di atas 0,5 model dianggap memiliki hasil yang baik jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,5 (Anggraini, 2023). Nilai reliabilitas pada seluruh variabel memiliki nilai di atas 0,7 hal tersebut menunjukkan reliabel. Suatu indikator yang dianggap reliabel jika nilai cronbach's alpha mencapai atau melebihi 0,70 karena cronbach's alpha digunakan untuk menilai reliabilitas

suatu konstruk, terutama konsistensi internal antar indikator (Handayani, 2020).

#### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan beberapa pengujian meliputi: Normalitas, Multikolinieritas, Autokorelasi, Heteroskedastisitas, dan Linearitas. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik**

Uji	Kriteria	Skala	Hasil	Keterangan
Asumsi klasik	Normalitas	0,05	0,138	Normal
	Multikolinearitas	T : 0,1 VIF : 10	T : 0,922 VIF : 1.084	Tidak terjadi multikolinearitas
	Autokorelasi	Du < Dw < 4 - Du	1.590 < 2.299 < 4 - DU	Tidak terjadi autokorelasi
	Heteroskedastisitas	0,05	X1: 0,372 X2: 0,066	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
	Linearitas	0,05	X1-Y: 0,71 X2-Y: 0,980	Linear

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS V21, 2026

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi seluruh persyaratan analisis. Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,138 yang lebih besar dari 0,05, sehingga data penelitian berdistribusi normal. Selanjutnya, hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,922 ( $>0,10$ ) dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,084 ( $<10$ ), yang mengindikasikan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen. Pada uji autokorelasi diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 2,299 yang berada pada rentang  $Du < Dw < 4 - Du$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam model penelitian. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi variabel X1 sebesar 0,372 dan variabel X2 sebesar 0,066, yang keduanya lebih

besar dari 0,05, sehingga model regresi terbebas dari masalah heteroskedastisitas. Selain itu, hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi hubungan X1 terhadap Y sebesar 0,071 dan X2 terhadap Y sebesar 0,980 yang keduanya lebih besar dari 0,05, sehingga hubungan antara variabel independen dan variabel dependen bersifat linear. Dengan demikian, seluruh hasil pengujian asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan untuk pengujian hipotesis dan analisis lebih lanjut.

#### Analisis data

Analisis data dilakukan menggunakan teknik regresi linear berganda dengan tahapan pengujian: (1) koefisien korelasi ganda (2) koefisiensi determinasi (3) Uji f (4) regresi linear berganda (5) hipotesis Uji T hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5. Hasil Analisis Data**

Uji	Kriteria	Skala	Hasil	keterangan
Analisis data	Koefisiensi korelasi ganda	0,70-1,000	0,916	Kuat
	Koefisiensi determinasi	Kd 1	0,839	Pengaruh kuat

sumber : Data Diolah Penulis, 2026

Berdasarkan hasil analisis data pada Tabel 5, diperoleh koefisien

korelasi ganda sebesar 0,916. Nilai tersebut berada pada rentang 0,70–1,00,

sehingga menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen tergolong sangat kuat. Hal ini berarti bahwa perubahan pada variabel-variabel bebas memiliki keterkaitan yang erat dengan perubahan pada variabel terikat. Selain itu, hasil koefisien determinasi (Kd) sebesar 0,839 menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan sebagian besar variasi yang terjadi pada variabel dependen. Dengan kata lain, model penelitian yang digunakan memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan fenomena yang diteliti,

sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Secara keseluruhan, hasil analisis data tersebut mengindikasikan bahwa hubungan antarvariabel dalam penelitian ini berada pada kategori kuat dan model penelitian yang digunakan sudah cukup baik untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

### Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan meliputi uji simultan (Uji F), uji parsial (Uji T) dan regresi linear berganda

**Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis**

Uji	Kriteria	Skala	Hasil	keterangan
Uji Hipotesis	Uji simultan (Uji F)	Fhitung > Ftabel	88.897 > 3.28	Signifikan 0,000
	Regresi linear berganda	$Y^* = a + b_1x_1 + b_2x_2$	$Y^* = -13.512 + 0,280x_1 + 0,1039x_2$	Nilai konsta Negatif
	Uji parsial (uji T)	Thitung > Ttabel < 0,05	X1-Y : 2.165 > 1.687 X2-Y : 12.033 > 1.687 0,000 0,000	Signifikan

Sumber : Data diolah penulis, 2026

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada Tabel 6, diperoleh nilai F hitung lebih besar daripada Ftabel serta nilai signifikansi berada di bawah tingkat kesalahan yang ditetapkan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh secara bersama-sama dapat diterima. Pada hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan regresi  $Y = -13,512 + 0,280X_1 + 0,103X_2$ . Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki arah pengaruh positif terhadap variabel dependen,

sehingga peningkatan pada masing-masing variabel bebas cenderung diikuti oleh peningkatan variabel terikat. Sementara itu, nilai konstanta yang negatif menggambarkan kondisi ketika seluruh variabel independen dianggap tidak mengalami perubahan.

Selanjutnya, hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai thitung masing-masing variabel lebih besar daripada ttabel dan tingkat signifikansi berada di bawah 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel X1 dan variabel X2 secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y. Dengan demikian, seluruh hipotesis parsial dalam penelitian ini dapat diterima karena masing-masing variabel bebas

terbukti memberikan kontribusi terhadap perubahan variabel terikat.

### **Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komitmen afektif dan *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention*. Berikut yaitu penjelasan dari yang dilakukan peneliti.

#### **Peran Komitmen afektif (X1) terhadap turnover intention (Y).**

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel komitmen afektif (X1) memiliki nilai thitung sebesar 2,165 yang lebih besar dari ttabel sebesar 1,687 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini membuktikan bahwa komitmen afektif berpengaruh signifikan terhadap turnover intention. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa komitmen afektif berpengaruh terhadap turnover intention dapat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Park yang menyatakan bahwa komitmen afektif memiliki pengaruh signifikan terhadap turnover intention. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Cho dan Song yang menjelaskan bahwa keterikatan emosional yang kuat terhadap organisasi mampu menjadi faktor pelindung yang menekan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Oleh karena itu, semakin tinggi komitmen afektif yang dimiliki karyawan Alfamart Kota Sukabumi, maka kecenderungan turnover intention akan semakin rendah.

#### **Peran Emotional exhaustion (X2) berpengaruh terhadap turnover intention (Y).**

Berdasarkan hasil uji parsial diperoleh nilai thitung sebesar 12,033 yang lebih besar dari ttabel sebesar 1,687 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

Hasil tersebut menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh signifikan terhadap turnover intention. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh terhadap turnover intention dapat diterima.

Berdasarkan hasil regresi, *emotional exhaustion* memiliki koefisien regresi sebesar 1,039, lebih besar dibandingkan komitmen afektif yang hanya sebesar 0,280. Selain itu, nilai thitung *emotional exhaustion* juga jauh lebih tinggi dibandingkan komitmen afektif. Temuan ini menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi turnover intention pada karyawan Alfamart Kota Sukabumi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Karatepe yang menemukan bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh positif terhadap turnover intention. Penelitian Knudsen juga menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kelelahan emosional yang dialami karyawan maka semakin tinggi pula keinginan mereka untuk meninggalkan organisasi. Dengan demikian, peningkatan *emotional exhaustion* pada karyawan Alfamart Kota Sukabumi akan meningkatkan turnover intention yang dimiliki karyawan.

#### **Komitmen afektif (X1) dan emotional exhaustion (X2) secara simultan berpengaruh terhadap turnover intention (Y).**

Hasil uji simultan menunjukkan nilai Fhitung sebesar 88,897 lebih besar daripada Ftabel sebesar 3,28 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa komitmen afektif dan *emotional exhaustion* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap turnover intention. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) yang

menyatakan bahwa komitmen afektif dan emotional exhaustion secara simultan berpengaruh terhadap turnover intention dapat diterima.

Besarnya pengaruh kedua variabel tersebut dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,839 atau 83,9%. Artinya, turnover intention karyawan dapat dijelaskan oleh komitmen afektif dan emotional exhaustion sebesar 83,9%, sedangkan sisanya sebesar 16,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian seperti kepuasan kerja, kompensasi, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, peluang karier, maupun budaya organisasi.

Selain itu, nilai koefisien korelasi ganda ( $R$ ) sebesar 0,916 menunjukkan bahwa hubungan antara komitmen afektif dan emotional exhaustion dengan turnover intention berada pada kategori sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut merupakan faktor penting yang memengaruhi keputusan karyawan untuk bertahan atau meninggalkan perusahaan.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Gessesse yang menyatakan bahwa komitmen afektif dan emotional exhaustion merupakan dua faktor utama yang memengaruhi turnover intention. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan komitmen afektif melalui penghargaan, pengembangan karier, dan hubungan kerja yang positif, serta mengurangi emotional exhaustion melalui pengelolaan beban kerja, dukungan atasan, dan program kesejahteraan karyawan agar turnover intention dapat ditekan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa komitmen afektif dan emotional exhaustion berpengaruh terhadap turnover intention karyawan. Komitmen

afektif yang tinggi mampu menurunkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan karena adanya keterikatan emosional, rasa memiliki, dan loyalitas terhadap organisasi. Sebaliknya, emotional exhaustion yang timbul akibat tekanan serta tuntutan pekerjaan dapat meningkatkan keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan. Secara simultan, kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa aspek psikologis karyawan berperan penting dalam menentukan keputusan untuk bertahan atau meninggalkan organisasi. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk memperkuat keterikatan emosional karyawan melalui pemberian apresiasi, hubungan kerja yang harmonis, serta kesempatan pengembangan karier yang jelas, sekaligus mengelola beban dan tekanan kerja agar turnover intention dapat diminimalkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aburumman, O., Salleh, A., Omar, K., & Abadi, M. (2020a). The impact of human resource management practices and career satisfaction on employee's turnover intention. *Management Science Letters*, *10*(3), 641–652. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.9.015>
- Aburumman, O., Salleh, A., Omar, K., & Abadi, M. (2020b). The impact of human resource management practices and career satisfaction on employee's turnover intention. *Management Science Letters*, *10*(3), 641–652. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.9.015>
- Berber, N., Gašić, D., Katić, I., & Borocki, J. (2022). The Mediating Role of Job Satisfaction in the Relationship between FWAs and Turnover Intentions. *Sustainability (Switzerland)*, *14*(8).

- <https://doi.org/10.3390/su14084502>
- Cahyaningrum, R. D., & Kasmawati, Y. (2025). THE EFFECT OF WORKLOAD, JOB SATISFACTION, WORK-LIFE BALANCE, AND SOCIAL SUPPORT ON EMOTIONAL EXHAUSTION IN EMPLOYEES. In *Ecoment Global Journal* (Vol. 10, Number 1).
- Dewi, W. P., Asri Baharsyah, N., Dewi, E. R., Hartono, B., Masyarakat, F. K., Masyarakat, K., Respati Indonesia, U., Hang, U., & Pekanbaru, T. (2025). *PERILAKU ORGANISASI: LITERATURE REVIEW*. 6(1).
- Elsafty, A., & Oraby, M. (2022). The Impact of Training on Employee Retention. *International Journal of Business and Management*, 17(5), 58. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v17n5p58>
- Fina Alyura, D., & Setiyowati, N. (2025). Literature Review on Turnover Intention..... 14154 LITERATURE REVIEW ON TURNOVER INTENTION AND EMPLOYEE CHARACTERISTICS IN STARTUP COMPANIES. In *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)* (Vol. 8, Number 3).
- Hutagalung, I., Soelton, M., & Octaviani, A. (2020). The role of work life balance for organizational commitment. *Management Science Letters*, 10(15), 3693–3700. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.024>
- Iqbal, J., Asghar, A., & Asghar, M. Z. (2022). Effect of Despotism Leadership on Employee Turnover Intention: Mediating Toxic Workplace Environment and Cognitive Distraction in Academic Institutions. *Behavioral Sciences*, 12(5). <https://doi.org/10.3390/bs12050125>
- Isa, M., & Indrayati, N. (2023). *SA Journal of Human Resource Management*. <https://doi.org/10.4102/sajhrm>
- Jing, J., & Yan, J. (2022). Study on the Effect of Employees' Perceived Organizational Support, Psychological Ownership, and Turnover Intention: A Case of China's Employee. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph19106016>
- Jun, K., Hu, Z., & Sun, Y. (2023). Impact of authentic leadership on employee turnover intention: Perceived supervisor support as mediator and organizational identification as moderator. *Frontiers in Psychology*, 14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1009639>
- Juniarshah, E. (2025). Pengaruh Integritas dan Loyalitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Alfamart Pamulang Kota Tangerang Selatan. *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 3311–3322. <https://doi.org/10.62710/wnp2hm30>
- Kotzé, T., & Mostert, P. (2025). A store-level analysis of frontline employees as enhancers of store loyalty. *Service Business*, 19(3). <https://doi.org/10.1007/s11628-025-00589-z>
- Kumar, S. (2023). *The impact of leadership style on employee motivation and retention in the*

- Indian retail industry.  
www.managejournal.com
- Maharani, A., & Tamara, D. (2024). *SA Journal of Human Resource Management*.  
<https://doi.org/10.4102/sajhrm>
- Mansor, F. A., Mat Jusoh, Y. H., Mohd Said, N. S., Omar Ali, S. R., & Mat, K. A. (2022). Correlation of Employees' Satisfaction, Employees' Wellbeing and Workload between Work Life Balance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(9).  
<https://doi.org/10.6007/ijarbss/v12-i9/14654>
- Oliveira, L. B., & Najnudel, P. S. (2023). The influence of abusive supervision on employee engagement, stress and turnover intention. *Revista de Gestao*, 30(1), 78–91.  
<https://doi.org/10.1108/REGE-02-2021-0025>
- Palma-Moreira, A., Dias, A. L., Pereira, B., & Au-Yong-Oliveira, M. (2024). Competence Development and Affective Commitment as Mechanisms That Explain the Relationship between Organizational Culture and Turnover Intentions. *Administrative Sciences*, 14(9).  
<https://doi.org/10.3390/admsci14090223>
- Pramono, H., & Baskoro, J. T. (2025). KOMITMEN ORGANISASIONAL FAKTOR DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN. *Prosiding Working Papers Series In Management*, 17(1), 95–106.  
<https://doi.org/10.25170/wpm.v17i1.7135>
- Rawashdeh, A. M., Elayan, M. B., Shamout, M. D., & Hamouche, S. (2022). Human resource development and turnover intention: organizational commitment's role as a mediating variable. *European Journal of Management and Business Economics*, 31(4), 469–484.  
<https://doi.org/10.1108/EJMBE-12-2021-0343>
- Subakir, D. T. S., Prabowo, H., & Kurniawan, B. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan di Alfamart Jalan Dr Wahidin No. 123 Kota Semarang. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 3070–3079.  
<https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2438>
- Syamsasni, A., Amin, S., & Setiawan, W. J. (2025). THE EFFECT OF WORKLOAD ON JOB SATISFACTION WITH WORK-LIFE BALANCE AS AN INTERVENING VARIABLE AT PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. JAMBI BRANCH. *Journal of Business Studies and Management Review (JBSMR)*, 8(2).
- Wang, Q., & Wang, C. (2020). Reducing turnover intention: perceived organizational support for frontline employees. *Frontiers of Business Research in China*, 14(1).  
<https://doi.org/10.1186/s11782-020-00074-6>
- Zhang, H., Sun, L., & Zhang, Q. (2022). How Workplace Social Capital Affects Turnover Intention: The Mediating Role of Job Satisfaction and Burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15).  
<https://doi.org/10.3390/ijerph19159587>