

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola konsumsi masyarakat yang semakin mengutamakan kemudahan dan efisiensi dalam melakukan transaksi. Kondisi tersebut mendorong perusahaan untuk mengadopsi sistem penjualan berbasis platform digital yang memungkinkan interaksi secara langsung melalui fitur *live streaming* pada *e-commerce*. *Host live* memiliki peran dalam membangun komunikasi dengan audiens sekaligus mempromosikan produk untuk meningkatkan penjualan selama siaran berlangsung. Peran *host live* menjadi semakin penting karena keberhasilan penjualan dalam sesi *live streaming* juga bergantung pada kemampuan komunikasi, daya tarik penyampaian, serta pemahaman produk yang dimiliki oleh *host* tersebut. Selain itu, sistem kerja yang berbasis target dan evaluasi performa turut menuntut *host live* untuk menjaga konsistensi kinerja agar tetap optimal. Dengan demikian, perkembangan teknologi digital tidak hanya mempengaruhi perilaku konsumen, tetapi juga mengubah struktur dan tuntutan pekerjaan dalam dunia industri, khususnya pada sektor *e-commerce* yang berbasis interaksi *real-time*.

Sejalan dengan Sari et al. (2025), Pertumbuhan industri *e-commerce* di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan seiring dengan perkembangan teknologi digital dan perubahan perilaku konsumen. Masyarakat semakin memanfaatkan platform digital sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi

pembelian secara praktis dan efisien. Kondisi tersebut mendorong perusahaan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih interaktif agar mampu menarik minat konsumen. Salah satu strategi yang berkembang adalah pemanfaatan fitur *live streaming* sebagai media promosi dan penjualan produk secara langsung. Pemanfaatan fitur tersebut memungkinkan perusahaan menjangkau konsumen secara lebih luas sekaligus meningkatkan keterlibatan audiens dalam kegiatan pemasaran produk. Perkembangan penggunaan *live streaming* ini juga mendorong munculnya kebutuhan tenaga kerja yang mampu menjalankan aktivitas promosi secara *real-time*, salah satunya melalui peran *host live* dalam operasional perusahaan *e-commerce*.

Fenomena tersebut juga terjadi pada perusahaan X yang bergerak di bidang *bodycare*. Perusahaan ini memiliki beberapa cabang operasional, salah satunya berada di wilayah Surabaya, dengan total dua cabang yang dikelola di wilayah tersebut. Mayoritas karyawan pada perusahaan ini bekerja sebagai *host live* yang berperan dalam aktivitas penjualan melalui platform digital. Perusahaan ini mengelola lebih dari satu akun atau *marketplace* secara bersamaan dalam setiap shift kerja. Pada umumnya, di perusahaan lain, satu *host live* bertanggung jawab untuk mengelola beberapa akun atau *marketplace* dalam satu shift. Namun, pada perusahaan *bodycare* X, setiap *host live* hanya menjalankan satu akun atau *marketplace* pada setiap shift. Sistem kerja yang diterapkan menggunakan pola shift dengan durasi relatif singkat, yaitu empat jam per shift, dengan operasional *live* yang berlangsung selama 24 jam. Kondisi ini menyebabkan adanya enam kali

pergantian shift dalam satu hari pada beberapa akun atau platform, sehingga kebutuhan akan tenaga *host live* menjadi relatif besar. Selain itu, sistem kerja juga didasarkan pada pencapaian target penjualan, evaluasi kinerja harian, serta rotasi akun yang disesuaikan dengan hasil performa karyawan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan menjadi faktor penting dalam menentukan keberlanjutan pekerjaan, sehingga diperlukan pengelolaan organisasi yang tepat untuk menghadapi tuntutan kerja yang tinggi.

Sejalan dengan kondisi operasional tersebut, pekerjaan sebagai *host live* memiliki peran yang secara langsung mempengaruhi pencapaian penjualan perusahaan. *Host live* bertugas menyampaikan informasi produk dan berinteraksi secara menarik dengan konsumen, sehingga kinerjanya berpengaruh terhadap minat beli (Halim dan Pribadi, 2024). Namun demikian, pekerjaan ini umumnya dinilai berdasarkan pencapaian target penjualan dan hasil performa saat *live*, serta didukung oleh sistem kerja yang relatif fleksibel dan tidak menuntut kualifikasi formal yang tinggi, sehingga sering dipersepsikan sebagai pekerjaan sementara. Kondisi tersebut mengakibatkan tenaga kerja pada posisi *host live* mudah tergantikan (*replaceable*) dan memiliki tingkat stabilitas yang rendah. Profesi *host live* memiliki tingkat kerentanan yang cukup tinggi dalam industri kreatif. Mengingat peran *host live* yang cukup krusial dalam mendukung aktivitas penjualan, penting bagi manajemen perusahaan untuk menjaga stabilitas karyawan demi keberlangsungan operasional perusahaan.

Pada konteks organisasi, sumber daya manusia diakui sebagai aset yang paling penting karena berperan dalam menjalankan berbagai aktivitas operasional. Oleh sebab itu, organisasi perlu memberikan perhatian yang serius terhadap pengelolaan sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan berkelanjutan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi (Asrini et al., 2024). Karyawan sebagai elemen utama dalam perusahaan memiliki peran strategis karena kinerja yang dihasilkan berpengaruh langsung terhadap kelancaran operasional organisasi. Oleh karena itu, keberadaan karyawan perlu dikelola secara tepat agar mampu memberikan kontribusi positif bagi kemajuan perusahaan. Sebaliknya, pengelolaan yang tidak optimal dapat menurunkan semangat kerja dan mendorong karyawan untuk mengundurkan diri (Farhani dan Amalia, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan dituntut untuk mampu mengelola serta memperhatikan sumber daya manusianya secara maksimal melalui kebijakan yang adil, lingkungan kerja yang kondusif, serta sistem penghargaan yang proporsional sesuai kontribusi yang diberikan.

Salah satu faktor yang menyebabkan pengelolaan sumber daya manusia belum berjalan secara optimal adalah munculnya *turnover intention* pada karyawan. *Turnover intention* diartikan sebagai niat atau keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan saat ini dan berpindah ke pekerjaan lain secara sukarela karena dianggap lebih sesuai dengan harapan atau kebutuhan individu (Mahsyar, Andini, et al., 2023). Selain itu, *turnover intention* juga merujuk pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan organisasi yang

belum diwujudkan dalam tindakan nyata untuk keluar dari organisasi (Fitriyana et al., 2021). Dengan demikian, *turnover intention* dapat dipahami sebagai tahap awal sebelum terjadinya *turnover* aktual, sehingga keberadaannya menjadi sinyal penting bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi terhadap kebijakan dan praktik pengelolaan sumber daya manusia yang diterapkan.

Tingkat *turnover* karyawan dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai stabilitas tenaga kerja dalam suatu organisasi. Tingkat *turnover* dinilai tinggi apabila persentasenya melebihi 10% dari jumlah karyawan dalam periode tertentu. Sebaliknya, tingkat *turnover* dianggap masih dalam kategori normal apabila berada pada kisaran 5–10% (Gillies dalam Krismoko et al., 2024). Tingginya tingkat *turnover* karyawan dapat menimbulkan berbagai dampak bagi perusahaan, terutama terkait dengan peningkatan biaya rekrutmen dan pelatihan karyawan baru. Selain itu, kondisi tersebut juga berpotensi mengganggu keberlangsungan operasional perusahaan, menurunkan produktivitas kerja, serta melemahkan koordinasi dalam tim kerja (Gani et al., 2022).

Perusahaan produk *bodycare* X di Surabaya menjadi objek penelitian ini dengan mayoritas karyawannya bekerja sebagai *host live*. Dalam beberapa tahun terakhir, perusahaan tersebut menunjukkan tingkat keluar-masuk karyawan yang cukup tinggi. Kondisi ini mengindikasikan adanya dinamika tenaga kerja yang cukup signifikan pada posisi *host live*. Tingginya pergerakan karyawan tersebut perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi stabilitas tenaga kerja di

perusahaan. Data mengenai tingkat *turnover* karyawan *host live* pada periode 2023–2025 disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Data *Turnover* Karyawan *Host live* Tahun 2023-2025

Tahun	Jumlah Awal (Orang)	Karyawan Masuk (Orang)	Karyawan Keluar (Orang)	Jumlah Akhir (Orang)	Persentase (%)
2023	24	25	9	40	28,1 %
2024	40	22	11	51	24,2%
2025	51	26	17	60	30,6%

Sumber : Perusahaan Produk *Bodycare X* Cabang Surabaya.

Berdasarkan data primer internal perusahaan Produk *Bodycare X* di Surabaya periode 2023–2025, tingkat *turnover* karyawan *host live* menunjukkan angka yang relatif tinggi dan cenderung berfluktuasi setiap tahunnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa perputaran karyawan terjadi secara konsisten dalam jumlah yang cukup signifikan. Tingginya tingkat *turnover* tersebut menjadi perhatian karena posisi *host live* merupakan pekerjaan yang menuntut konsistensi performa serta kemampuan komunikasi yang baik dalam menarik audiens. Stabilitas tenaga kerja pada posisi ini menjadi penting agar proses promosi dan penjualan dapat berjalan secara optimal. Selain itu, tidak adanya sistem kontrak kerja yang mengikat pekerja diduga memberikan keleluasaan bagi karyawan untuk keluar dari perusahaan kapan saja sehingga berpotensi meningkatkan tingkat *turnover*.

Kondisi tersebut sejalan dengan hasil wawancara bersama pihak manajemen perusahaan. Manajemen menyampaikan bahwa sebagian besar karyawan keluar karena mengajukan pengunduran diri atas inisiatif sendiri. Selain

itu, sebagian karyawan juga tidak lagi dipekerjakan karena performa *live* dan pencapaian pendapatan dinilai tidak memenuhi target yang telah ditetapkan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian kinerja menjadi salah satu pertimbangan penting dalam keberlanjutan pekerjaan karyawan. Manajemen juga mengungkapkan bahwa terdapat karyawan yang mengundurkan diri tanpa pemberitahuan sebelumnya (*no notice*). Selain itu, beberapa karyawan juga tidak memberikan pemberitahuan minimal dua minggu sebelum meninggalkan pekerjaan, sehingga tindakan tersebut tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di perusahaan.

Upaya memahami lebih lanjut mengenai munculnya *turnover intention*, perlu dilakukan analisis terhadap berbagai faktor yang mempengaruhinya. Salah satu faktor yang dianggap memiliki peran penting adalah kompensasi yang diterima oleh karyawan. Kompensasi merupakan bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan atas kontribusi yang telah diberikan. Pemberian kompensasi yang adil dan layak dapat menjadi salah satu upaya perusahaan dalam mempertahankan karyawan. Hal ini karena kompensasi berkaitan dengan penghargaan atas jasa karyawan dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi (Rakhmadian dan Adiwati, 2022).

Sejalan dengan hal tersebut, pemberian kompensasi yang sesuai dengan harapan serta seimbang dengan beban kerja dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan sekaligus menurunkan kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan (Gani et al., 2022). Kompensasi yang diberikan secara adil mampu menciptakan

rasa dihargai dan meningkatkan keterikatan karyawan terhadap organisasi. Sebaliknya, apabila kompensasi yang diterima tidak memuaskan, baik dalam bentuk finansial maupun non finansial, maka karyawan akan merasakan ketidaksesuaian antara usaha dan imbalan yang diperoleh. Kondisi ini dapat menurunkan motivasi kerja serta meningkatkan keinginan untuk mencari alternatif pekerjaan lain. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa sistem kompensasi yang diterapkan mampu memenuhi harapan karyawan guna mempertahankan keberlangsungan tenaga kerja.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kompensasi memiliki peran penting dalam mempengaruhi kinerja dan keputusan karyawan untuk bertahan, yang tercermin pada karakteristik pekerjaan *host live* yang cenderung fleksibel, tidak selalu dijadikan sebagai pekerjaan jangka panjang oleh karyawan, serta memiliki tingkat stabilitas kerja yang relatif rendah. Hasil wawancara dengan karyawan *host live* pada produk *bodycare X* menunjukkan bahwa kompensasi finansial yang diberikan perusahaan tergolong kompetitif dengan durasi kerja yang relatif singkat dengan perusahaan sejenis di bidang *live streaming e-commerce*. Namun demikian, terdapat indikasi permasalahan pada kompensasi non finansial, terutama terkait fasilitas kerja yang belum memadai dan belum merata antar ruangan sehingga mempengaruhi kualitas pelaksanaan *live streaming*. Selain itu, bentuk apresiasi yang diberikan perusahaan masih terbatas, yang ditunjukkan melalui minimnya pemberian penghargaan verbal seperti pujian atau pengakuan atas kinerja, serta kurangnya bentuk penghargaan non materiil lainnya. Perusahaan

juga cenderung lebih berfokus pada pencapaian target tanpa diimbangi dengan perhatian terhadap kenyamanan kerja karyawan. Karyawan memiliki keterbatasan dalam menyampaikan keluhan. Di sisi lain, kesempatan pengembangan karir, seperti perpindahan akun dengan tingkatan performa yang lebih baik, dinilai belum transparan sehingga menimbulkan ketidakjelasan dalam proses penilaian dan promosi internal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya indikasi kurang optimalnya pemberian kompensasi non finansial.

Penelitian oleh Alfatah dan Endratno (2021) menunjukkan bahwa *turnover* karyawan memiliki keterkaitan yang erat dengan kompensasi. Apabila kompensasi non finansial diberikan secara layak dan proporsional, maka niat karyawan untuk keluar dapat ditekan, sehingga karyawan cenderung bertahan dalam organisasi. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa variabel kompensasi non finansial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Artinya, semakin baik kompensasi non finansial yang diterima, maka semakin rendah tingkat *turnover intention* karyawan. Karyawan cenderung membandingkan antara kontribusi yang diberikan seperti usaha mencapai target dengan pengakuan, kesempatan berkembang, serta perhatian yang diterima dari perusahaan. Semakin besar pengakuan dan peluang pengembangan yang diberikan organisasi, maka semakin kecil kemungkinan karyawan memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan.

Upaya mengetahui gambaran awal mengenai kondisi aktual kompensasi non finansial di perusahaan diperoleh melalui pelaksanaan pra-survei terhadap 15

karyawan *host live* pada produk *bodycare* X di Surabaya. Pra-survei dilakukan menggunakan pertanyaan tertutup dengan pilihan jawaban ‘Ya’ dan ‘Tidak’. Hasil pra-survei tersebut disajikan pada berikut.

Tabel 1. 2 Hasil Pra-Survei Kompensasi Non-finansial

Pernyataan	Ya	Persentase Ya(%)	Tidak	Persentase Tidak(%)
Fasilitas penunjang <i>live streaming</i> yang disediakan perusahaan, seperti kamera, pencahayaan, dan mikrofon, telah memadai dan tersedia secara merata di setiap ruangan.	6	40%	9	60%
Perusahaan memberikan apresiasi atas pencapaian kinerja, seperti pengakuan secara langsung, atau penyampaian hasil evaluasi yang bersifat menghargai.	4	26,7%	11	73,3%
Saya merasa nyaman dalam bekerja tanpa adanya tekanan kerja yang berlebihan selama menjalankan aktivitas kerja	6	40%	9	60%
Perusahaan memberikan kesempatan pengembangan karir yang jelas, adil, dan transparan, seperti peluang untuk mengelola akun dengan performa yang lebih tinggi.	3	20%	12	80%
Perusahaan memberikan evaluasi dan arahan kerja yang bersifat membangun sehingga dapat meningkatkan semangat kerja.	5	33,3%	10	66,7%

Sumber : Data primer diolah oleh peneliti (2026)

Hasil pra-survei menunjukkan bahwa pemberian kompensasi non finansial di perusahaan belum sepenuhnya optimal. Hal ini tercermin dari sebesar 80% responden yang menyatakan belum adanya kejelasan, keadilan, dan transparansi dalam kesempatan pengembangan karier, seperti peluang untuk mengelola akun

dengan performa yang lebih tinggi. Selain itu, sebesar 73,3% responden merasa belum memperoleh apresiasi yang memadai, baik dalam bentuk pujian maupun pengakuan atas pencapaian kinerja yang telah dilakukan. Sebanyak 66,7% responden juga menyatakan bahwa perusahaan belum memberikan motivasi kerja yang cukup melalui evaluasi dan arahan yang bersifat membangun. Kondisi ini menunjukkan bahwa kompensasi non finansial masih perlu diperbaiki secara menyeluruh agar dapat meningkatkan kepuasan dan keterikatan karyawan terhadap perusahaan.

Memahami penyebab munculnya *turnover intention* memerlukan peninjauan terhadap berbagai faktor yang mempengaruhinya, salah satunya adalah stres kerja. Kondisi ini terlihat pada pekerjaan *host live* di perusahaan *bodycare X* Surabaya yang dihadapkan pada target penjualan individu dengan standar pencapaian yang tinggi dalam setiap sesi *live streaming*. Target tersebut dalam praktiknya disusun dengan mengacu pada capaian akun *official store*, yang secara umum memiliki keunggulan dari segi jumlah pengikut, tingkat penonton (*viewers*). Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan *host live*, diketahui bahwa perbedaan karakteristik tersebut menyebabkan adanya kesenjangan antara potensi pasar serta tingkat kepercayaan konsumen yang lebih tinggi dibandingkan dengan akun cabang. Selain itu, karyawan juga mengungkapkan bahwa target penjualan harus dipenuhi secara konsisten dalam durasi waktu yang terbatas, sehingga meningkatkan intensitas dan tekanan kerja, terutama ketika kondisi penjualan tidak sesuai dengan harapan. Di sisi lain, performa kerja karyawan juga

diukur secara ketat selama proses siaran berlangsung, khususnya dalam penyampaian informasi produk yang harus mengikuti naskah secara tepat. Karyawan dituntut untuk menggunakan susunan kalimat dan kosa kata yang sesuai dengan naskah yang telah ditetapkan, sehingga membatasi fleksibilitas dalam berkomunikasi. Setiap bentuk ketidaksesuaian dalam penyampaian, termasuk kesalahan kecil dalam penggunaan kalimat, dapat langsung memperoleh teguran pada saat kegiatan berlangsung dan dilakukan di lingkungan kerja yang dapat disaksikan oleh rekan kerja lainnya. Kondisi ini menunjukkan adanya standar performa yang tinggi dengan tingkat toleransi kesalahan yang rendah. Selain itu, karyawan juga dituntut untuk tetap responsif dalam menghadapi komentar dan komplain audiens secara *real-time*, serta menjalani evaluasi harian yang berfokus pada pencapaian target. Jam kerja yang tidak stabil, khususnya pada malam hingga menjelang pagi, turut berpotensi mempengaruhi kondisi fisik dan konsentrasi kerja. Kombinasi antara tuntutan target yang tinggi, kesenjangan antara target dan kondisi akun, serta standar performa yang ketat tersebut mengindikasikan adanya tingkat stres kerja yang signifikan, yang dalam jangka panjang berpotensi mempengaruhi kesejahteraan karyawan dan mendorong munculnya keinginan untuk meninggalkan pekerjaan.

Stres merupakan kondisi tekanan yang muncul ketika tuntutan yang dihadapi melebihi kemampuan individu, sehingga dapat menimbulkan ketidaknyamanan secara psikologis (Ramadhan dan Adiwati, 2024). Sejalan

dengan konsep tersebut, (Ferdiansyah dan Septyan Mochammad, 2025) menyatakan bahwa sebagian besar *host live shopping* mengalami kelelahan yang signifikan dan tingginya beban kerja mental selama menjalankan pekerjaannya. Penelitian tersebut juga menunjukkan adanya hubungan positif antara beban kerja mental dan tingkat stres yang dirasakan *host*. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi tuntutan pekerjaan yang diterima *host live*, maka semakin besar pula potensi munculnya stres kerja. Tingginya tekanan untuk mempertahankan performa siaran, berinteraksi dengan audiens secara berkelanjutan, serta mencapai target penjualan dapat menyebabkan karyawan merasa tertekan dan tidak nyaman dalam bekerja. Apabila kondisi tersebut berlangsung dalam jangka waktu yang panjang, maka dapat mempengaruhi kondisi psikologis karyawan dan meningkatkan kecenderungan untuk mencari pekerjaan lain yang dianggap mampu memberikan kondisi kerja yang lebih baik. Dengan demikian, pengelolaan stres kerja menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan guna menjaga stabilitas tenaga kerja.

Kondisi awal pekerja *host live* pada perusahaan produk *bodycare* X di Surabaya diperoleh melalui pelaksanaan pra-survei terhadap 15 orang karyawan. Kegiatan ini bertujuan memberikan gambaran umum terkait pengalaman karyawan selama menjalankan pekerjaan. Penyusunan instrumen didasarkan pada indikator stres kerja yang sesuai dengan karakteristik pekerjaan *host live*.

Pengukuran menggunakan skala likert dengan rentang nilai 1 sampai 5. Hasil pra-survei selanjutnya disajikan pada tabel 1.3 berikut ini :

Tabel 1. 3 Hasil Pra-Survei Stres Kerja

Pernyataan	Ya	Persentase Ya (%)	Tidak	Persentase Tidak (%)
Saya mengalami penurunan kondisi fisik, seperti kelelahan atau kurang bertenaga, akibat tuntutan dan tekanan kerja selama menjalankan aktivitas <i>live streaming</i> .	10	66,7%	5	33,3%
Saya merasakan tekanan emosional, seperti rasa cemas atau khawatir, menjelang dan selama sesi <i>live streaming</i> terkait tuntutan pencapaian target dan evaluasi kinerja.	9	60%	6	40%
Saya merasa kesulitan berkonsentrasi saat bekerja dikarenakan tuntutan kerja.	8	53,3%	7	46,7%
Saya merasa hubungan kerja di lingkungan perusahaan kurang harmonis	12	80%	3	20%

Sumber : Data primer diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap karyawan *host live* produk *bodycare* X di Surabaya, sebagian besar responden menunjukkan adanya tingkat stres kerja yang cukup tinggi. Mayoritas karyawan mengaku sering merasa lelah secara fisik dan tertekan secara emosional akibat tuntutan siaran langsung dan target kerja. Selain itu, beberapa responden mengalami kesulitan berkonsentrasi serta menilai hubungan kerja di lingkungan perusahaan kurang harmonis. Secara umum, Kondisi ini menunjukkan bahwa stres kerja baik fisik, emosional, maupun sosial

cukup dirasakan dan berpotensi mempengaruhi kenyamanan serta keberlangsungan karyawan dalam bekerja.

Hasil pra-survei tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar responden belum merasakan kompensasi non finansial yang optimal serta mengalami tekanan kerja pada aspek fisik dan interpersonal. Secara teoritis, rendahnya persepsi terhadap kompensasi non finansial dapat menurunkan tingkat kepuasan dan keterikatan karyawan terhadap organisasi, sedangkan tingginya stres kerja berpotensi meningkatkan kecenderungan individu untuk meninggalkan pekerjaan. Kondisi ini sejalan dengan beberapa penelitian yang menyatakan bahwa kompensasi non finansial dan stres kerja merupakan determinan penting dalam membentuk *turnover intention* karyawan.

Penelitian terdahulu telah mengkaji berbagai faktor yang mempengaruhi *turnover intention*, termasuk kompensasi dan stres kerja. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kompensasi non finansial dan stres kerja terhadap *turnover intention* masih relatif terbatas, terutama pada konteks pekerjaan berbasis digital seperti *host live* yang memiliki karakteristik kerja berbasis target, evaluasi performa secara *real-time*, serta interaksi intens dengan audiens.

Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada sektor perbankan, manufaktur, dan berbagai industri konvensional lainnya. Sementara itu, penelitian yang mengkaji sektor *live streaming e-commerce* di Indonesia masih relatif terbatas. Selain itu, kajian yang secara khusus membahas pengaruh

kompensasi non finansial dan stres kerja terhadap *turnover intention* pada bidang tersebut juga masih jarang ditemukan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang relevan untuk dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* pada pekerjaan berbasis digital yang memiliki karakteristik kerja berbeda dengan sektor konvensional.

Judul “**Pengaruh Kompensasi Non Finansial dan Stres Kerja terhadap *Turnover intention* Karyawan Host live Produk Bodycare X di Surabaya**” dipilih karena mencerminkan fokus penelitian yang spesifik, relevan, dan kontekstual dengan fenomena tingginya tingkat *turnover* yang terjadi di perusahaan. Penelitian ini menyoroti dua faktor utama yang bersifat manajerial dan psikologis, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik serta rekomendasi praktis bagi perusahaan dalam menekan *turnover intention* secara lebih efektif. Penelitian ini juga bertujuan memberikan solusi bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan kualitas kompensasi non finansial dan pengelolaan stres kerja yang tepat guna menciptakan kenyamanan kerja serta mempertahankan karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah kompensasi non finansial berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan *host live* produk *bodycare X* di Surabaya?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan *host live* produk *bodycare X* di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi non finansial terhadap *turnover intention* karyawan *host live* produk *bodycare X* di Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* karyawan *host bodycare X* di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen perusahaan produk *bodycare X* cabang Surabaya dalam menekan *turnover intention* karyawan *host live*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan

perlu meningkatkan kualitas kompensasi non finansial melalui pemberian evaluasi dan arahan kerja yang lebih membangun, seperti menyampaikan masukan secara komunikatif, disertai solusi perbaikan, serta memberikan apresiasi atas perkembangan dan pencapaian karyawan. Selain itu, perusahaan perlu memperhatikan kondisi kerja yang berpotensi menimbulkan stres dengan menyesuaikan target kerja sesuai karakteristik akun yang dikelola, menyampaikan evaluasi secara profesional tanpa menimbulkan tekanan, serta membangun hubungan kerja yang lebih harmonis. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan kerja, mempertahankan karyawan, dan mengurangi kecenderungan untuk meninggalkan perusahaan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas *turnover intention*, khususnya pada industri *live commerce* atau pekerjaan berbasis platform digital. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang lebih relevan dengan karakteristik pekerjaan *host live*, seperti kepuasan kerja, beban kerja, dukungan organisasi (*perceived organizational support*), komitmen organisasi, *work-life balance*, atau gaya kepemimpinan. Variabel-variabel tersebut diperkirakan turut memengaruhi keputusan karyawan untuk tetap bertahan atau meninggalkan perusahaan sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention*.