

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan struktur demografi penduduk merupakan salah satu elemen kunci yang membentuk arah pembangunan ekonomi dan ketenagakerjaan di suatu negara. Komposisi usia penduduk ikut menentukan tingkat produktivitas nasional, terutama melalui ketersediaan tenaga kerja. Oleh karena itu, lonjakan jumlah penduduk usia kerja menyimpan peluang sekaligus tantangan bagi pemerintah maupun pelaku usaha. Di Indonesia, penduduk usia produktif berada pada rentang usia 15-64 tahun. Pada tahun 2025, Badan Pusat Statistik Indonesia mencatat jumlah penduduk usia produktif di Indonesia mencapai 196,25 juta jiwa atau sekitar 68,94% dari total populasi Indonesia. Proporsi tersebut menunjukkan bahwa kelompok usia produktif mendominasi lebih dari setengah jumlah penduduk secara keseluruhan, sehingga mencerminkan potensi sumber daya manusia yang besar bagi pembangunan nasional. Jumlah yang besar dari kelompok ini secara langsung juga memperluas kelompok angkatan kerja. Akan tetapi, kondisi tersebut dapat menimbulkan kesulitan dalam menyediakan lapangan kerja yang memadai jika tidak disertai dengan pembukaan peluang kerja baru dan pada akhirnya berpotensi memicu kenaikan angka pengangguran (Dewi & Sirait, 2024).

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) tampil sebagai solusi strategis untuk mengisi kekurangan kesempatan kerja sekaligus menjadi pondasi utama perekonomian Indonesia. UMKM juga berfungsi sebagai

cara untuk mengatasi keterbatasan ketersediaan lapangan kerja yang kurang memadai. Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia menegaskan peran krusial UMKM ini melalui kontribusi lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional, penyerapan tenaga kerja hingga hampir 97%, serta jumlah unit usaha yang kini telah melampaui 64 juta unit. Banyak UMKM telah menggunakan model kemitraan dalam struktur ketenagakerjaan mereka. Model kemitraan ini menawarkan fleksibilitas bagi kedua belah pihak, dimana pengusaha dapat mengelola biaya operasional secara lebih efisien sementara pekerja memperoleh kebebasan dalam mengatur waktu kerja mereka.

Model kemitraan ini juga secara praktis memberikan ruang negosiasi yang lebih luas dalam penetapan kompensasi, namun di sisi lain juga membuka peluang terjadinya ketimpangan dan ketidakadilan dalam sistem penggajian jika tidak dikelola dengan baik. Karakteristik pekerja mitra UMKM umumnya tidak memiliki jaminan sosial, kontrak kerja jangka panjang, atau manfaat standar seperti pekerja formal yang membuat mereka rentan terhadap eksploitasi dan perubahan ekonomi.

Salah satu masalah penting bagi pekerja mitra UMKM adalah sistem kompensasi yang berdampak pada kinerja dan kesejahteraan karyawan. Kompensasi tidak hanya berfungsi sebagai bentuk penghargaan atas kontribusi pekerja, tetapi juga menjadi stimulus psikologis yang mendorong individu untuk mencapai hasil kerja yang optimal, seperti meningkatnya pencapaian hasil kinerja karyawan (Kholik et al., 2024). Penetapan kompensasi untuk

UMKM yang biasanya memiliki keterbatasan modal, biasanya didasarkan pada persentase omset, idealnya antara 15-20% dari omset untuk biaya tenaga kerja (Talenta, 2025). Pekerja mitra memiliki tingkat variabilitas pendapatan yang tinggi karena praktik ini sangat bergantung pada kinerja penjualan dan fluktuasi usaha. Pekerja mitra UMKM akan menghadapi kerentanan ekonomi yang berkelanjutan karena ketidakpastian pendapatan dan kurangnya perlindungan sosial.

Selain masalah kompensasi, disiplin kerja dan motivasi kerja juga merupakan masalah besar dalam manajemen pekerja mitra UMKM dengan fleksibilitas tinggi dan kurangnya prosedur pengawasan. Disiplin kerja sangat penting untuk menciptakan perilaku kerja yang konsisten dan bertanggungjawab dan secara langsung memengaruhi tingkat pencapaian hasil kerja (Ardyansyah & Widodo, 2024). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ojahan et al., (2025) pada pekerja keamanan PT. Trimegah, disiplin kerja sangat penting untuk menjaga kinerja yang konsisten, terutama berlaku untuk pekerjaan yang memerlukan kehadiran dan ketepatan waktu yang tinggi. Namun, mempertahankan disiplin kerja karyawan menjadi lebih sulit saat bekerja dengan mitra yang memiliki fleksibilitas tinggi. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Larantika & Wahdiniawati, (2023) menunjukkan bahwa motivasi adalah komponen yang sangat penting dalam mengatur hubungan antara hal-hal eksternal dan kinerja. Pekerja mitra yang tidak memiliki kontrak permanen dan dapat bebas keluar masuk menghadapi tantangan tersendiri untuk membangun komitmen jangka panjang dan disiplin kerja yang konsisten.

Akibatnya, tingkat absensi dan inkonsistensi dalam kualitas layanan sering meningkat.

Salah satu sektor UMKM yang berkembang pesat adalah industri kopi keliling, didorong oleh peningkatan konsumsi kopi domestik yang luar biasa di Indonesia. Berdasarkan data Asosiasi Kopi Spesialti Indonesia (AKSI), konsumsi kopi di Indonesia terus meningkat dengan rata-rata pertumbuhan 8,22% per tahun hingga mencapai 288.360 juta kilogram pada Bulan November 2025. Fenomena ini melahirkan inovasi model bisnis kopi keliling yang memanfaatkan mobilitas untuk menjangkau konsumen di berbagai lokasi, khususnya di kota-kota besar seperti Surabaya. Sebagai kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia dengan populasi yang padat dan mobilitas tinggi, Surabaya menjadi pasar yang sangat potensial bagi industri kopi keliling. Salah satu pelaku di segmen ini adalah Brand X yang mengoperasikan kopi keliling dengan menggandeng para *rider* sebagai mitra kerja. Model bisnis Brand X menggabungkan karakteristik *gig economy* dengan industri minuman yang sedang berkembang pesat, dimana para *rider* tidak hanya bertindak sebagai pengemudi tetapi juga sebagai *mobile sales representative* yang melakukan penjualan langsung kepada konsumen.

Rider Brand X ditempatkan sebagai mitra kerja yang secara administratif berada di bawah naungan vendor *outsourcing*. Pola kemitraan ini memberikan fleksibilitas tinggi bagi *rider*, baik dalam hal jumlah waktu yang mereka habiskan untuk bekerja maupun lamanya mereka tetap bekerja. Kemudahan keluar-masuk kerja tanpa mekanisme seleksi dan ikatan kontraktual yang ketat

berdampak pada rendahnya tingkat retensi tenaga kerja, dimana setiap minggunya akan ada kemungkinan *rider* yang mengundurkan diri tetapi sekaligus juga ada penambahan anggota *rider* baru. Kondisi ini mengindikasikan adanya persoalan struktural dalam sistem kerja yang belum mampu membangun komitmen jangka menengah hingga panjang.

Dalam operasional Brand X, kondisi tersebut tercermin pada tingkat kinerja *rider*. Kinerja *rider* tidak semata-mata diukur dari tingkat kehadiran, melainkan tercermin secara lebih konkret melalui kemampuan *rider* mencapai target penjualan yang kemudian diwujudkan dalam perolehan insentif. Dengan demikian, jumlah *rider* yang berhasil memperoleh insentif menjadi indikator penting dalam menggambarkan tingkat kinerja secara aktual. Berikut merupakan rekap data pencapaian *rider* selama 4 minggu di Bulan Januari:

Tabel 1.1. Data Jumlah *Rider* yang Mencapai Capaian Penjualan per Minggu di Bulan Januari 2026

Capaian Penjualan	Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4
< Rp 1.800.000	20	27	32	34
Rp 1.800.000 - Rp 2.999.999	33	35	31	26
Rp 3.000.000 - Rp 4.199.999	34	31	28	36
Rp 4.200.000 - Rp 5.999.999	19	14	19	18
> Rp 6.000.000	8	7	5	5
Total Rider	114	114	115	119

Sumber: Manajemen Kopi Keliling Brand X di Surabaya (2026)

Berdasarkan rekapitulasi data tersebut, kinerja *rider* Brand X selama Bulan Januari 2026 dapat dilihat dari jumlah *rider* yang berhasil mencapai batas minimal penjualan sebesar Rp 1.800.000 sebagai syarat memperoleh insentif.

Rider dengan capaian penjualan dibawah Rp 1.800.000 tidak menerima insentif, sehingga kelompok ini merepresentasikan *rider* dengan kinerja yang belum memenuhi standar yang ditetapkan perusahaan pada periode penilaian mingguan.

Pada minggu pertama ke minggu kedua menunjukkan terjadinya penurunan kinerja keseluruhan *rider* dalam satu minggu. Pada minggu ketiga dan minggu keempat terdapat penambahan jumlah anggota *rider* baru, tetapi jumlah *rider* yang tidak mencapai batas minimal insentif justru kembali bertambah dari minggu-minggu sebelumnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah *rider* tidak selalu diikuti oleh peningkatan capaian kinerja secara keseluruhan. Bertambahnya *rider* yang tidak memperoleh insentif mengindikasikan bahwa kehadiran anggota baru belum memberikan kontribusi penjualan yang optimal. Adaptasi awal terhadap pola kerja, lokasi mangkal, serta target penjualan yang relatif tinggi mungkin menjadi penyebabnya. Selain itu, peluang untuk mencapai target mingguan lebih rendah karena fluktuasi kehadiran dan kecenderungan *rider* untuk tidak memaksimalkan hari kerja dalam satu minggu. Situasi ini menunjukkan bahwa selama periode tersebut, kinerja *rider* masih dipengaruhi oleh ketidaksiapan *rider* baru dan ketidakkonsistenan *rider* lama. Akibatnya, semakin banyak *rider* yang tidak mampu memenuhi standar capaian penjualan.

Melihat dinamika tersebut, dapat dipahami bahwa kinerja *rider* tidak berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal maupun internal. Salah satu faktor yang menonjol adalah aspek kompensasi yang diterapkan

oleh perusahaan. Hingga saat ini, aspek kompensasi masih menjadi masalah utama bagi para *rider*, khususnya untuk target penjualan yang dianggap sebagai syarat untuk mendapatkan insentif dinilai terlalu tinggi. Tekanan capaian ini sering menyebabkan kelelahan dan persepsi ketidakadilan di tempat kerja. Pada akhirnya, hal ini dapat melemahkan motivasi, mengganggu stabilitas tenaga kerja, dan berdampak pada pencapaian kinerja secara keseluruhan.

Data operasional Brand X menunjukkan adanya permasalahan struktural dalam sistem kompensasi yang berpotensi mempengaruhi kinerja *rider*. Upah harian diberikan sebesar Rp 50.000 untuk *rider* yang masuk kerja di hari tersebut, sedangkan *rider* yang tidak masuk kerja tidak akan mendapatkan upah harian. Selain upah harian, diterapkan juga sistem insentif bertingkat yang didasarkan pada pencapaian penjualan mingguan. Sistem ini mengklasifikasikan *rider* berdasarkan tingkat pendapatan mereka.

Tabel 1.2. Struktur Insentif *Rider* Brand X per Minggu

Capaian Penjualan Per Minggu	Persentase Insentif
< Rp 1.800.000	(Tidak mendapat insentif)
Rp 1.800.000 - Rp 2.999.999	5% dari pendapatan
Rp 3.000.000 - Rp 4.199.999	11% dari pendapatan
Rp 4.200.000 - Rp 5.999.999	14% dari pendapatan
> Rp 6.000.000	15% dari pendapatan

Sumber: Manajemen Kopi Keliling Brand X di Surabaya (2026)

Sistem insentif bertingkat ini menciptakan perbedaan pendapatan yang signifikan. *Rider* yang menjual kurang dari Rp 1.800.000 dalam seminggu hanya akan menerima upah harian tanpa insentif. Namun, *rider* yang menjual lebih dari itu akan diberi insentif sebesar 5% dari total penjualan hingga

insentif tertinggi sebesar 15% apabila *rider* mampu menjual lebih dari Rp 6.000.000. Struktur insentif yang bersifat progresif ini menunjukkan perbedaan yang cukup besar dalam tingkat kompensasi antar kelompok *rider*. Peningkatan pendapatan tidak bersifat linear, tetapi sangat bergantung pada kemampuan *rider* untuk mencapai ambang capaian tertentu, seperti yang ditunjukkan oleh peningkatan persentase dari 5% ke 11% selama interval penjualan tertentu. Kondisi ini menyebabkan perbedaan penghasilan, terutama bagi *rider* yang berada di bawah batas kategori karena perbedaan insentif yang cukup besar dapat dihasilkan dari perbedaan capaian penjualan yang kecil. Situasi ini dapat membuat pekerja merasa tidak adil, terutama bagi *rider* yang telah bekerja keras tetapi gagal mencapai target karena hal-hal seperti lokasi penjualan, tingkat keramaian di suatu wilayah, maupun kondisi cuaca.

Selain insentif harian, Brand X juga menyediakan bonus bulanan dengan nominal tetap berdasarkan total penjualan selama satu bulan, sebagai berikut :

Tabel 1.3. Struktur Bonus Bulanan

Total Penjualan/Bulan	Bonus
Rp 15.000.000	Rp 100.000
Rp 18.000.000	Rp 200.000
Rp 23.000.000	Rp 300.000
Rp 30.000.000	Rp 400.000

Sumber: Manajemen Kopi Keliling Brand X di Surabaya (2026)

Meskipun bonus ini dimaksudkan untuk mengapresiasi kinerja, struktur yang bersifat *threshold-based* ini kembali menempatkan *rider* dalam posisi kompetitif yang tinggi karena selisih capaian yang relatif kecil dapat menentukan diterima atau tidaknya bonus. Kondisi ini dapat membuat

perbedaan pendapatan menjadi lebih besar, terutama bagi *rider* yang konsisten berada pada kategori menengah atau bawah. Di sisi lain, terdapat kompensasi tidak langsung berupa jaminan kesehatan BPJS kecelakaan dan kematian kerja. Metode pembiayaan BPJS ini mengharuskan *rider* membayar sebesar 46,29% dari total iuran dan sisanya akan dibayarkan oleh perusahaan setiap bulan. Secara keseluruhan, pola kompensasi Brand X cenderung berfokus pada hasil penjualan, dengan struktur insentif dan bonus yang bertingkat serta kontribusi *rider* terhadap jaminan kesehatan.

Struktur kompensasi seperti ini dapat menyebabkan adanya perbedaan motivasi *rider* dan memberikan pengaruh pada retensi rider, terutama bagi *rider* yang selalu berada di kategori bawah. Hal ini sejalan dengan temuan Fulmer et al., (2023) yang menekankan bahwa kegagalan sistem *pay-for-performance* dapat disebabkan oleh cacat desain, eksekusi yang buruk, atau ketidaksesuaian dengan konteks tempat kerja. Fenomena ini menjadi dasar penting untuk penelitian lebih lanjut tentang peran kompensasi dalam meningkatkan kinerja *rider* Brand X di Surabaya.

Selain kompensasi, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah disiplin kerja, terutama dalam hal kehadiran. Dalam sistem fleksibilitas yang tinggi, faktor kehadiran *rider* menjadi salah satu indikator penting yang menunjukkan kedisiplinan dan komitmen kerja *rider*. Tingkat kehadiran memengaruhi stabilitas operasional dan capaian penjualan, manajemen Brand X sebaiknya terus mengawasi tingkat kehadiran meskipun tidak diberlakukan aturan absensi yang ketat dalam organisasi. Berikut merupakan rekapitulasi

absensi kehadiran *rider* Brand X selama Bulan Januari 2026 untuk memberikan gambaran mengenai pola kedisiplinan *rider* :

Tabel 1.4. Rekapitulasi Absensi Rider Brand X di Bulan Januari 2026

Minggu	Jumlah <i>Rider</i>	Jumlah <i>Rider</i> yang Memenuhi Standar Kehadiran	Jumlah <i>Rider</i> yang Tidak Memenuhi Standar Kehadiran
1	114	84	30
2	114	82	32
3	115	80	35
4	119	98	21

Sumber: Manajemen Kopi Keliling Brand X di Surabaya diolah oleh peneliti pada tahun 2026

Dalam sistem operasionalnya, *rider* diberikan fleksibilitas untuk menentukan sendiri hari kerja dalam satu minggunya. Artinya, *rider* tidak diwajibkan masuk pada hari tertentu secara tetap, melainkan memiliki kebebasan untuk memilih waktu bekerja sesuai dengan kondisi dan preferensi masing-masing. Meskipun demikian, manajemen tetap menetapkan batasan minimal kehadiran sebagai acuan kedisiplinan kerja, yaitu sebanyak enam hari kerja dalam satu minggu. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa *rider* yang bekerja selama enam hari dalam satu minggu masih dikategorikan telah memenuhi standar kehadiran yang ditetapkan perusahaan. *Rider* yang bekerja tujuh hari dalam satu minggu akan dinilai lebih baik karena menunjukkan tingkat partisipasi yang lebih tinggi. Sebaliknya, *rider* yang bekerja kurang dari enam hari dalam satu minggu dianggap tidak memenuhi standar kehadiran yang telah ditetapkan oleh manajemen.

Berdasarkan data rekapitulasi absensi tersebut, tingkat kehadiran *rider* menunjukkan kondisi yang relatif fluktuatif dari minggu ke minggu. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa *rider* tidak dapat mempertahankan tingkat

kehadiran yang sama setiap minggunya. Pada minggu ketiga, terdapat penambahan anggota baru. Namun, kondisi kehadiran menunjukkan bahwa peningkatan jumlah tenaga kerja tidak serta-merta diikuti oleh peningkatan kedisiplinan kehadiran. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kondisi tersebut adalah proses adaptasi *rider* baru terhadap sistem kerja yang berlaku, sehingga konsistensi kehadiran mereka masih dalam tahap penyesuaian. Berbeda dengan kondisi pada minggu-minggu sebelumnya, minggu keempat menunjukkan perbaikan yang cukup signifikan dalam tingkat kehadiran. Peningkatan ini menunjukkan adanya perbaikan kedisiplinan kerja *rider* dalam memanfaatkan hari kerja yang tersedia, sekaligus mengindikasikan bahwa sebagian *rider* mulai menyesuaikan pola kerjanya dengan tuntutan operasional yang ada.

Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja *rider* kopi keliling Brand X masih belum stabil sepenuhnya. Meskipun pada periode tertentu terlihat adanya peningkatan, tetapi masih terdapat beberapa *rider* yang belum memenuhi standar minimal kehadiran. Dalam sistem kerja berbasis kemitraan yang menawarkan jam kerja fleksibel, hal ini merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan karena tingkat kedisiplinan kehadiran dapat memengaruhi kelancaran operasional serta kemampuan *rider* dalam mencapai target penjualan mereka.

Selain disiplin kerja, motivasi kerja juga dapat memengaruhi kinerja *rider* kopi keliling. Motivasi kerja menjadi elemen penting karena berfungsi sebagai dorongan internal yang memengaruhi kemauan individu dalam mengarahkan

usaha, mempertahankan konsistensi kerja, serta mencapai target yang telah ditetapkan.

Karakteristik pekerjaan *rider* kopi keliling memerlukan tingkat motivasi yang relatif tinggi. *Rider* tidak hanya bertanggungjawab untuk mengoperasikan kendaraan, tetapi mereka juga berperan sebagai tenaga penjualan yang berinteraksi langsung dengan konsumen untuk menjual produk. Selain itu, sistem kerja berbasis kemitraan memberikan keleluasaan kepada *rider* dalam menentukan jadwal kerja mereka, sehingga tingkat keterlibatan mereka dalam pekerjaan sangat dipengaruhi oleh motivasi masing-masing. Dalam kondisi seperti ini, motivasi kerja menjadi faktor penentu apakah *rider* akan memanfaatkan peluang kerja mereka secara maksimal atau sebaliknya menunjukkan tingkat partisipasi kerja yang minim.

Fenomena ini dapat tercermin dari variasi tingkat kehadiran kerja *rider* serta perbedaan capaian target penjualan antar individu. Dalam sistem kerja yang memberikan keleluasaan bagi *rider* untuk menentukan intensitas kerja, tingkat motivasi menjadi faktor penting yang mendorong individu untuk tetap berusaha mencapai target penjualan, meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, serta mempertahankan konsistensi kerja. Sebaliknya, apabila motivasi kerja berada pada tingkat yang rendah, *rider* cenderung menunjukkan keterlibatan kerja yang terbatas sehingga potensi kinerja yang dihasilkan juga menjadi kurang optimal.

Menurut Robbins (2008) dalam Sutisna, (2021), motivasi kerja didefinisikan sebagai kesediaan seseorang untuk mengerahkan upaya tingkat

tinggi guna mencapai tujuan organisasi, dengan syarat bahwa upaya tersebut mampu memenuhi kebutuhan individu. Tekanan operasional yang dihadapi *rider* dapat memengaruhi tingkat motivasi kerja, seperti target penjualan yang tinggi, mobilitas yang terbatas akibat penetapan zona operasional dimana jarak antar *rider* berjualan adalah minimal 500 meter, serta ketidakpastian jumlah pelanggan pada setiap hari kerja tertentu dapat menjadi tantangan tersendiri bagi *rider* dalam menjalankan aktivitas penjualan mereka. Situasi seperti ini dapat menyebabkan *rider* bekerja hanya untuk memenuhi kebutuhan jangka pendek tanpa mengejar hasil yang optimal. Akibatnya, motivasi kerja tidak meningkat secara berkelanjutan untuk mendorong peningkatan kuantitas dan kualitas kinerja. Sebaliknya, penelitian oleh (Usu et al., 2024) menemukan bahwa motivasi kerja sangat penting untuk meningkatkan kinerja penjualan dan produktivitas karyawan di sektor jasa. Oleh karena itu, masalah motivasi kerja harus dipertimbangkan, seperti yang ditunjukkan oleh variasi kehadiran yang menunjukkan disiplin kerja yang tidak stabil dan kecenderungan *rider* untuk tidak memaksimalkan hari kerja mereka.

Dapat dipahami bahwa rendahnya konsistensi kehadiran dan melemahnya motivasi kerja tidak hanya berdampak pada perilaku kerja harian, tetapi juga berimplikasi langsung terhadap capaian target penjualan *rider*. Pola distribusi ini menunjukkan bahwa ada masalah dalam mempertahankan motivasi kerja *rider*, semakin lama periode observasi, semakin banyak *rider* yang mengalami penurunan kinerja ke kategori yang lebih rendah. Dalam kasus Brand X, ini menunjukkan bahwa sistem kompensasi dan motivasi yang ada tidak berhasil

mendorong peningkatan kinerja secara konsisten. Lebih lanjut, Chandra, (2025) meneliti para *driver* Maxim di Ambon dan menemukan bahwa persepsi terhadap kompensasi dan dukungan organisasi memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kinerja *driver*. Penelitian ini menunjukkan pentingnya menggabungkan aspek finansial dan non-finansial untuk meningkatkan kinerja pengemudi mitra.

Tinjauan literatur menunjukkan bahwa meskipun terdapat banyak penelitian mengenai kompensasi, disiplin kerja, motivasi kerja, dan kinerja di kalangan UMKM dan pekerja platform digital, tetapi hanya sedikit penelitian yang secara khusus mempelajari bagaimana variabel-variabel ini berinteraksi satu sama lain dalam konteks *rider* kopi keliling. Penelitian sebelumnya biasanya berfokus pada karyawan UMKM di industri retail atau jasa konvensional (Gustianto & Islamuddin, 2022; Dika et al., 2023), serta driver transportasi online dan pengiriman makanan (Chandra, 2025; Wahyuni & Cahyono, 2022), tetapi belum ada yang penelitian yang secara menyeluruh menganalisis karakteristik khusus *rider* kopi keliling. *Rider* kopi keliling memiliki peran ganda yang kompleks, mereka tidak hanya mengemudikan kendaraan atau yang disebut *chart*, tetapi mereka juga merupakan *mobile sales representative* yang harus melayani pelanggan dan menjual produk secara langsung. Hal tersebut membedakannya dari pengemudi transportasi atau pengiriman. Selain itu, belum banyak penelitian yang mempelajari perilaku manajemen sumber daya manusia pada tingkatan mikro, terutama dalam bisnis kopi keliling yang sedang berkembang pesat.

Penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan karena *rider* kopi keliling memiliki karakteristik yang berbeda serta terbatasnya penelitian terdahulu yang membahas keterkaitan antara kompensasi, disiplin kerja, motivasi kerja, dan kinerja secara keseluruhan. *Rider* dalam bisnis kopi keliling bekerja sebagai pengemudi dan juga penjual yang secara langsung menentukan jumlah penjualan setiap hari. Karena *rider* berperan penting dalam keberlangsungan bisnis, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja mereka sangat penting untuk dilakukan. Urgensi penelitian ini meningkat karena kondisi kerja *rider* kopi keliling yang bekerja dalam sistem kemitraan yang fleksibel. Kondisi ini ditunjukkan oleh variasi dalam kehadiran kerja, masuknya *rider* baru dengan berbagai tingkat adaptasi, dan distribusi insentif yang belum merata antar *rider*. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa beberapa *rider* tidak memaksimalkan hari kerja mereka dan tidak mampu mencapai target penjualan mingguan. Hal ini menunjukkan bahwa ada masalah dengan disiplin kerja dan motivasi kerja *rider* untuk bekerja. Sebaliknya, perilaku kerja *rider* dapat dipengaruhi oleh sistem kompensasi berbasis target. Persepsi ketidakseimbangan antara usaha dan kompensasi dapat melemahkan dorongan untuk bekerja secara optimal. Selain itu, banyaknya *rider* yang keluar dan masuk menunjukkan bahwa stabilitas tenaga kerja masih menjadi tantangan. Hal ini dapat berdampak pada produktivitas dan keberlangsungan operasional jika tidak dikelola dengan baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa penelitian empiris diperlukan untuk menjelaskan bagaimana kompensasi, disiplin kerja, dan motivasi kerja berpengaruh pada kinerja *rider* kopi keliling.

Di sisi lain, kontribusi UMKM yang mampu menyerap hingga 97% tenaga kerja Indonesia menunjukkan bahwa pemahaman yang mendalam tentang aspek yang memengaruhi hasil kerja pekerja mitra menjadi penting untuk membuat kebijakan ketenagakerjaan yang lebih efisien dan inklusif. Selain itu, perlu dilakukan penelitian empiris mengenai aspek yang memengaruhi kinerja *rider* sebagai pilar operasi bisnis kopi, mengingat industri kopi di Indonesia sedang berkembang pesat yang ditandai oleh peningkatan konsumsi sebesar 8,22% per tahun dan ekspansi model bisnis kopi keliling. Keberlangsungan perusahaan dapat terancam jika perusahaan tidak mengelola sumber daya manusia dengan benar. Meskipun demikian, konteks *rider* yang memiliki karakter kerja yang fleksibel dan berbeda secara struktur dari karyawan formal belum banyak diteliti secara khusus. Namun, perubahan jumlah pekerja aktif dan variasi dalam perilaku kehadiran menjadi tantangan yang nyata bagi manajemen.

Selain memiliki urgensi yang telah disebutkan diatas, penelitian ini menawarkan kontribusi baru yang membedakannya dari penelitian sebelumnya. Penelitian ini secara khusus mengkaji *rider* kopi keliling, sektor bisnis yang telah berkembang secara signifikan dan berdampak langsung pada ekonomi lokal dan ketenagakerjaan dalam hal kompensasi, disiplin kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja. Penelitian ini mengisi celah pengetahuan tentang karakteristik *rider* kopi keliling. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang biasanya berfokus pada *driver* transportasi *online* (Chandra, 2025; Wahyuni & Cahyono, 2022) atau karyawan UMKM yang

bekerja di sektor retail atau jasa (Gustianto & Islamuddin, 2022; Dika et al., 2023). Selain itu, penelitian ini menghasilkan hasil yang kontekstual dan relevan untuk perbaikan praktik manajemen di lapangan karena menggunakan data empiris aktual dari operasional Brand X yang mencakup pola absensi mingguan, distribusi capaian hasil kerja *rider*, dan struktur kompensasi bertingkat. Selain itu, penelitian ini memperluas perspektif manajemen sumber daya manusia dalam konteks *gig economy* di Indonesia, khususnya pada UMKM sektor kuliner berbasis mobilitas yang menggabungkan aspek retail, mobilitas kerja, dan ekonomi platform. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi praktis untuk pengelolaan tenaga kerja mitra yang lebih fleksibel dan berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang fenomena yang telah dijabarkan secara komprehensif, penelitian ini mendesak dan sangat penting dilaksanakan untuk menganalisis secara mendalam dan sistematis pengaruh kompensasi, disiplin kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja *rider* kopi keliling Brand X di Surabaya. Selain itu, penelitian ini akan memberikan rekomendasi praktis yang relevan untuk manajemen Brand X dan pelaku bisnis sejenis, seperti cara meningkatkan motivasi kerja karyawan, membangun disiplin kerja yang konstruktif, dan meningkatkan efisiensi sistem kompensasi. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini dapat berkontribusi besar pada upaya untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja sektor informal di Indonesia karena dapat memberikan pemahaman yang lebih baik, mendalam, dan kontekstual tentang aspek-aspek yang memengaruhi kinerja mereka. Hal ini sejalan dengan agenda

pembangunan ketenagakerjaan nasional yang lebih inklusif, adil, dan berkelanjutan, serta mendukung tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan khususnya dalam hal pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi yang inklusif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap Kinerja *Rider* Kopi Keliling Brand X di Surabaya?
2. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja *Rider* Kopi Keliling Brand X di Surabaya?
3. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja *Rider* Kopi Keliling Brand X di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja *Rider* Kopi Keliling Brand X di Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja *Rider* Kopi Keliling Brand X di Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja *Rider* Kopi Keliling Brand X di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat bagi lembaga pendidikan

Penelitian ini dapat memperkaya literatur dan referensi akademik bagi lembaga pendidikan terkait manajemen sumber daya manusia dalam konteks pekerja lokal di Surabaya. Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan acuan atau titik perbandingan bagi penelitian lanjutan yang dilakukan oleh mahasiswa dan peneliti lain mengenai topik yang sama.

2. Manfaat bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi berharga bagi manajemen Brand X dalam menyusun kebijakan sumber daya manusia yang lebih efektif. Dengan pemahaman tentang pengaruh kompensasi, motivasi kerja, serta disiplin kerja terhadap kinerja *rider*, perusahaan mampu merancang strategi pengelolaan SDM yang tepat guna, meliputi sistem kompensasi yang adil, penerapan disiplin yang mendukung kinerja optimal, dan program peningkatan motivasi sesuai kebutuhan guna meningkatkan produktivitas serta daya saing perusahaan.