

PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA *GUIDE* (STUDI PADA EXO TRAVEL INDONESIA DI BALI)

Silvia Ananta Dania Putri¹, Nyoman Dane², Made Novita Dwi Lestari³

Institut Agama Hindu Negeri Mpu Kuturan

ssilvia448@gmail.com

Abstract

The tourism industry relies heavily on the quality of human resources, particularly tour guides, who play a strategic role in shaping tourist experiences and satisfaction. At EXO Travel Indonesia in Bali, variations in freelance tour guide performance have been identified, particularly in terms of service consistency, punctuality, and adherence to operational standards. These issues indicate the need to examine factors that may influence performance, especially work motivation and work discipline. This study aims to analyze the influence of work motivation and work discipline on the performance of freelance tour guides at EXO Travel Indonesia, Bali.

This research uses a quantitative approach with a causal associative design. The population consisted of 50 freelance tour guides, all of whom were selected as samples using a saturated sampling technique. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using multiple linear regression supported by t-test, F-test, and coefficient of determination with the assistance of SPSS software.

The results show that work motivation has a positive and significant effect on tour guide performance, and work discipline also has a positive and significant effect on tour guide performance. Simultaneously, both variables significantly influence tour guide performance with a contribution of 62.1%, while the remaining 37.9% is influenced by other variables outside the study.

Keywords: *work motivation; work discipline; tour guide performance; EXO Travel Indonesia; Bali.*

Abstrak

Industri pariwisata sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, khususnya pemandu wisata yang memiliki peran strategis dalam membentuk pengalaman dan kepuasan wisatawan. Di EXO Travel Indonesia Bali, ditemukan adanya variasi kinerja pemandu wisata freelance, terutama dalam hal konsistensi pelayanan, ketepatan waktu, dan kepatuhan terhadap standar operasional. Kondisi ini menunjukkan perlunya kajian terhadap faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja, khususnya motivasi kerja dan disiplin kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pemandu wisata freelance di EXO Travel Indonesia Bali.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Populasi penelitian berjumlah 50 pemandu wisata freelance yang seluruhnya dijadikan sampel melalui teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda yang didukung uji t, uji F, serta koefisien determinasi dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemandu wisata, demikian pula disiplin kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemandu wisata. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemandu wisata dengan kontribusi sebesar 62,1%, sedangkan sisanya 37,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata kunci: motivasi kerja; disiplin kerja; kinerja pemandu wisata; EXO Travel Indonesia; Bali.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang berperan signifikan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia, khususnya di Bali sebagai destinasi wisata utama dunia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada periode Januari–Maret 2026 (Triwulan I) mencapai 1.466.546 kunjungan (BPS Provinsi Bali, 2026). Tingginya arus kunjungan tersebut menunjukkan bahwa Bali tetap menjadi magnet pariwisata global, sekaligus menandakan meningkatnya kebutuhan terhadap kualitas sumber daya manusia (SDM) pariwisata yang profesional dan kompetitif.

Salah satu SDM kunci dalam industri pariwisata adalah tour guide. Tour guide tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi destinasi, tetapi juga sebagai representasi layanan perusahaan yang menentukan kualitas pengalaman wisatawan. Warokka dan Djamali (2021) menegaskan bahwa peran guide sangat penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkualitas, termasuk dalam aspek komunikasi, kenyamanan, dan interpretasi destinasi. Dengan demikian, kinerja guide menjadi faktor determinan dalam membentuk citra perusahaan serta kualitas pelayanan pariwisata secara keseluruhan.

EXO Travel Indonesia sebagai salah satu Destination Management Company (DMC) yang beroperasi di Bali, khususnya melayani wisatawan Eropa, mengandalkan sistem kerja dengan tour guide berstatus freelance. Model kerja ini memberikan fleksibilitas tinggi, namun pada saat yang sama menuntut tanggung jawab individual yang kuat tanpa pengawasan langsung yang intensif. Dalam praktiknya, ditemukan beberapa permasalahan terkait kinerja guide freelance, seperti keterlambatan penjemputan wisatawan,

ketidakkonsistenan pelayanan, kurang optimalnya komunikasi, serta ketidaksesuaian pelaksanaan itinerary. Kondisi ini mengindikasikan bahwa faktor internal individu seperti motivasi kerja dan disiplin kerja memiliki peran penting dalam menentukan kualitas kinerja guide.

Motivasi kerja merupakan dorongan internal maupun eksternal yang menggerakkan individu untuk bekerja secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi. Hasibuan menjelaskan bahwa motivasi kerja merupakan proses pemberian daya penggerak yang menimbulkan semangat kerja agar seseorang bekerja secara efektif (Basyid, 2024). Dalam konteks guide freelance, motivasi kerja menjadi aspek penting yang memengaruhi komitmen, semangat pelayanan, dan kualitas interaksi dengan wisatawan. Semakin tinggi motivasi kerja, semakin besar pula kemungkinan peningkatan kualitas layanan yang diberikan.

Selain motivasi, disiplin kerja juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja SDM pariwisata. Disiplin kerja merujuk pada kesadaran dan kesiapan individu untuk menaati aturan, prosedur, serta norma kerja yang berlaku dalam organisasi (Sujila & Santoso, 2023). Khaeruman et al. (2021) menambahkan bahwa disiplin kerja tercermin dari ketepatan waktu, kepatuhan terhadap SOP, tanggung jawab, serta konsistensi dalam menjalankan tugas. Dalam konteks guide freelance, disiplin kerja menjadi aspek krusial karena berhubungan langsung dengan ketepatan itinerary dan kepuasan wisatawan.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa motivasi dan disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Basyid (2024) menyatakan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan. Adinda et al. (2023) juga menemukan

bahwa motivasi dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Sementara itu, Nityasya et al. (2022) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja guide di sektor pariwisata. Temuan-temuan tersebut mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut merupakan determinan penting dalam peningkatan kualitas SDM.

Namun demikian, kajian yang secara spesifik membahas kinerja guide freelance dalam konteks perusahaan perjalanan wisata internasional masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada karyawan tetap di organisasi formal, sedangkan guide freelance memiliki karakteristik kerja yang berbeda, yaitu lebih fleksibel, berbasis kepercayaan, serta bergantung pada inisiatif dan tanggung jawab individu. Perbedaan karakteristik ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya dalam konteks industri pariwisata Bali yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan personal.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja guide freelance yang bekerja sama dengan EXO Travel Indonesia di Bali. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian manajemen SDM pariwisata serta kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas layanan tour guide.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja guide, (2) apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja guide, dan (3) apakah motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja guide. Sejalan dengan itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja guide.

Metode

Penelitian ini dilaksanakan pada EXO Travel Indonesia yang beroperasi di Bali. Lokasi penelitian dipilih secara purposive karena EXO Travel Indonesia merupakan salah satu Destination Management Company (DMC) yang bekerja sama dengan guide freelance di bawah naungan DPD HPI Komisariat EXO Travel Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif kausal, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja guide. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan antar variabel melalui analisis statistik (Sugiyono, 2022), sehingga dapat menjelaskan hubungan sebab-akibat secara empiris. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 50 guide freelance, dan seluruhnya dijadikan sampel melalui teknik sampling jenuh karena jumlah populasi relatif kecil sehingga dapat dijangkau secara menyeluruh.

Pengumpulan data dilakukan pada bulan April 2026 melalui observasi, kuesioner, dan wawancara. Data primer diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil wawancara serta literatur yang relevan. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat (Sugiyono, 2022). Sebelum analisis dilakukan, instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan SPSS versi 29 dengan tahapan uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) untuk memastikan kelayakan model regresi linear berganda. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh parsial dan simultan, yang dilengkapi dengan uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui kontribusi variabel independen terhadap kinerja guide.

Pembahasan

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari usia, jenis kelamin,

pendidikan terakhir, dan lama bekerja sebagai *guide*. Hal ini memberikan gambaran mengenai kondisi responden yang menjadi sumber data utama dalam penelitian ini.

1. Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 2
Karakteristik berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	20-30 tahun	12	24%
2	31-40 tahun	14	28%
3	41-50 tahun	13	26%
4	> 50 tahun	11	22%
	TOTAL	50	100%

Sumber: data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil penelitian, responden memiliki rentang usia yang beragam dimulai dari usia 20 hingga diatas 50 tahun. Dengan responden terbanyak pada rentang usia 31-40 tahun sebanyak 14 orang dengan persentase 28%. Kemudian disusul pada rentang usia 41-50 tahun sebanyak 13 orang, dengan persentase 26%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar *guide* berada pada usia produktif, sehingga memiliki pengalaman, pengetahuan destinasi, dan kemampuan komunikasi yang lebih luas dalam menghadapi wisatawan. Serta berkontribusi yang beragam terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3
Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
----	---------------	--------	------------

1	Laki-laki	29	58%
2	Perempuan	21	42%
	TOTAL	50	100%

Sumber: data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 29 orang, dengan persentase 58%. Kemudian pada responden perempuan sebanyak 21 orang, dengan persentase 42%. Dominasi laki-laki dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa pekerjaan sebagai *guide* membutuhkan mobilitas tinggi, fleksibel waktu kerja, dan kesiapan fisik yang lebih dalam mendampingi wisatawan selama perjalanan wisata berlangsung.

3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir

No	Pendidikan terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMA/Sederajat	18	36%
2	Diploma	9	18%
3	S1	21	42%
4	S2	1	2%
5	Yang lain	1	2%
	TOTAL	50	100%

Sumber: data diolah peneliti. 2026

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Sarjana (S1) yaitu sebanyak 21 orang, dengan persentase 42%. Kemudian disusul pada tingkat pendidikan SMA/Sederajat dengan jumlah 18 orang, dengan persentase 36%. Hal tersebut menunjukkan bahwa *guide* yang bekerja sama dengan EXO Travel Indonesia memiliki latar belakang pendidikan yang cukup baik dalam mendukung kemampuan komunikasi dan pelayanan kepada wisatawan. Selain

itu, pengalaman kerja, kemampuan komunikasi, penguasaan banyak asing, dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan juga menjadi faktor pendukung pada profesi *guide*.

4. Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 5
Karakteristik berdasarkan lama bekerja

No	Lama Bekerja	Jumlah	Persentase
1	<kurang dari 5 tahun	14	28%
2	5-10 tahun	12	24%
3	> lebih dari 10 tahun	24	48%
	TOTAL	50	100%

Sumber: data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden memiliki pengalaman kerja lebih dari >10 tahun berjumlah 24 orang, dengan persentase 48%. Kemudian sisanya dibagi antara kurang dari <5 tahun berjumlah 14 orang dengan persentase 28%, dan pada pengalaman kerja antara 5-10 tahun berjumlah 12 orang, dengan persentase 24%. Hal ini menunjukkan bahwa *guide* yang bekerja sama dengan EXO Travel Indonesia sudah memiliki pengalaman kerja yang cukup lama, sehingga memahami standar pelayanan perusahaan, kebutuhan wisatawan, dan kondisi sistem operasional perusahaan. Selain itu, lamanya masa kerja menunjukkan adanya loyalitas kerja dan kemampuan *guide* dalam mempertahankan kualitas pelayanan.

Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana masing-masing pernyataan dalam kuesioner dapat mengukur variabel yang diteliti (Sugiyono, 2022). Pada penelitian ini menggunakan kriteria $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ (0,278), dengan signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil analisis pada 50 responden, seluruh item pada variabel motivasi kerja (X1), disiplin kerja (X2), dan kinerja *guide* (Y), memiliki $r\text{-hitung}$ antara 545-800, nilai tersebut lebih besar dari 0,278. Sehingga semua item dinyatakan valid dan layak digunakan pada analisis selanjutnya.

Tabel 6
Hasil uji validitas

Var.	Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel	Ket.
(X1)	X1.1	0,663	0,278	Valid
	X1.2	0,695	0,278	Valid
	X1.3	0,722	0,278	Valid
	X1.4	0,626	0,278	Valid
	X1.5	0,637	0,278	Valid
(X2)	X2.1	0,8	0,278	Valid
	X2.2	0,725	0,278	Valid
	X2.3	0,741	0,278	Valid
	X2.4	0,791	0,278	Valid
	X2.5	0,634	0,278	Valid
(Y)	Y1	0,545	0,278	Valid
	Y2	0,721	0,278	Valid
	Y3	0,771	0,278	Valid
	Y4	0,567	0,278	Valid
	Y5	0,666	0,278	Valid

Sumber: data diolah peneliti, 2026

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti, dan suatu variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 (Sugiyono, 2022). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7
Hasil uji reliabilitas

Var.	Cronbach's Alpha	Std. reliabilitas	Ket.
X1	0,692	0,60	Reliabel
X2	0,786	0,60	Reliabel
Y	0,661	0,60	Reliabel

Sumber: data diolah peneliti, 2026

Hasil Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam model penelitian berdistribusi normal atau tidak (Sugiyono, 2022). Menurut Ghozali, model regresi yang baik yaitu data berdistribusi normal atau mendekati normal (Sudariana, 2021). Pada penelitian ini menggunakan *Kolmogorov-smirnov test*, yang menunjukkan nilai *Asymp. Sig.* sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05, yang berarti data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Berikut hasil dari uji *Kolmogorov-smirnov test*:

Tabel 8
Hasil *Kolmogorov-smirnov test*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual	
N		50	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.21545750	
Most Extreme Differences	Absolute	.104	
	Positive	.104	
	Negative	-.075	
Test Statistic		.104	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.192	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.182
		Upper Bound	.202

Sumber: data diolah peneliti, 2026

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan kuat antar variabel independen dalam model

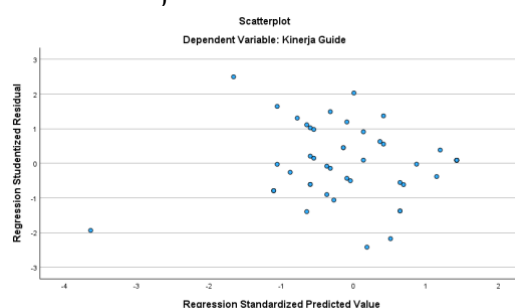
regresi (Sugiyono, 2022). Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi gejala multikolinearitas, yaitu nilai tolerance lebih besar dari > 0,10 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) kurang dari < 10. Hasil pengujian pada tabel 9 uji linear berganda, menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) tidak mengalami multikolinearitas, karena nilai tolerance sebesar 0,440 dan VIF sebesar 2,275, yang artinya nilai tersebut memenuhi kriteria. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen (X) tidak memiliki hubungan berlebihan, dan model regresi dalam penelitian ini layak digunakan.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah asumsi yang digunakan tidak mengalami ketidaksamaan varian dari residual setiap nilai variabel independen (Sugiyono, 2022). Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas, ditandai dengan penyebaran titik-titik acak pada grafik *scatterplot*. Berikut hasil dari uji heteroskedastisitas:

Gambar 2

Hasil uji heteroskedastisitas



Sumber: data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa tidak terdapat pola tertentu pada penyebaran titik, sehingga dapat disimpulkan bahwa

model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu motivasi kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) terhadap variabel dependen yaitu kinerja *guide* (Y). Analisis ini juga bertujuan untuk melihat hubungan antar variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Berikut adalah hasil dari analisis regresi linear berganda:

Tabel 9
Hasil regresi linear berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,223	2,002		2,609	.012		
	Motivasi Kerja	.431	.130	.449	3,316	.002	.440	2,275
	Disiplin Kerja	.356	.123	.393	2,901	.006	.440	2,275

a. Dependent Variable: Kinerja Guide

Sumber: data diolah peneliti, 2026

Diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 5,223 + 0,431X_1 + 0,356X_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut, nilai konstanta sebesar 5,223 menunjukkan bahwa jika motivasi kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) dianggap konstan, maka nilai kinerja *guide* sebesar 5,223. Koefisien regresi model variabel kerja sebesar 0,431 menunjukkan bahwa setiap peningkatan sebesar satu-satuan akan meningkatkan kinerja *guide* sebesar 0,431, dengan asumsi variabel lain tetap. Pada koefisien regresi variabel disiplin kerja sebesar 0,356 menunjukkan bahwa setiap peningkatan disiplin kerja sebesar satu satuan akan meningkatkan kinerja *guide* sebesar 0,356, dengan asumsi variabel lain tetap.

Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa motivasi kerja dan disiplin kerja memiliki hubungan searah terhadap kinerja *guide freelance*, sehingga

peningkatan pada kedua variabel tersebut cenderung diikuti oleh peningkatan kinerja *guide*.

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan suatu metode analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui suatu dugaan atau pernyataan penelitian diterima atau ditolak berdasarkan hasil data yang diperoleh dari responden (Sugiyono, 2022). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (sig.) dengan tingkat kesalahan penelitian (α) yang ditetapkan yaitu sebesar 0,05. Apabila nilai sig. < dari 0,05 maka hipotesis diterima atau berpengaruh signifikan, dan sebaliknya. Pada penelitian ini, dilakukan melalui uji t (parsial) dan uji f (simultan).

Uji t (parsial)

Uji t (parsial) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel motivasi kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) terhadap variabel kinerja *guide* (Y) secara parsial. Berikut adalah hasil dari uji t (parsial) pada penelitian ini:

Tabel 10
Hasil uji t (parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,223	2,002		2,609	.012
	Motivasi Kerja	.431	.130	.449	3,316	.002
	Disiplin Kerja	.356	.123	.393	2,901	.006

a. Dependent Variable: Kinerja Guide

Sumber: data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil pengujian, variabel motivasi kerja (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,002 yang artinya lebih kecil dari < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja *guide* (Y). Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) diterima.

Pada variabel disiplin kerja (X2) memiliki nilai signifikansi 0,006 artinya lebih kecil dari $< 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *guide* (Y). Dengan kata lain hipotesis kedua (H2) diterima.

Uji f (simultan)

Uji f (simultan) digunakan untuk mengetahui variabel independen yaitu motivasi kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) berpengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen yaitu kinerja *guide* (Y). Berikut adalah hasil dari uji f (simultan) pada penelitian ini:

Tabel 11
Hasil uji f (simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	118.490	2	59.245	38.466	$<.001^b$
	Residual	72.390	47	1.540		
	Total	190.880	49			

a. Dependent Variable: Kinerja Guide
b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Motivasi Kerja

Sumber: data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai F hitung sebesar 38,466 dengan nilai signifikansi $<0,001$. Artinya nilai tersebut lebih kecil dari $< 0,05$, yang menunjukkan bahwa motivasi kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *guide* (Y). Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) diterima, dan hipotesis nol (H0) ditolak.

4. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen (X) dalam menjelaskan variabel dependen (Y) dalam model penelitian, dengan melihat nilai R

square (R²). Berikut adalah hasil dari nilai koefisien determinasi (R²):

Tabel 12

Hasil koefisien determinasi (R²)

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics				
						F Change	df1	df2	Sig. F Change	Cook's/Watson
1	.768 ^a	.621	.605	1.241	.621	38.466	2	47	$<.001$	1.824

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Motivasi Kerja
b. Dependent Variable: Kinerja Guide

Sumber: data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh nilai *R Square* (R²) sebesar 0,621 atau dengan persentase, yaitu 62,1%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) secara bersamaan mampu menjelaskan variasi kinerja *guide* (Y) sebesar 62,1%. Sedangkan 37,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Guide

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima, yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *guide freelance* pada EXO Travel Indonesia (sig. 0,002 $< 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa motivasi berperan sebagai pendorong yang mempengaruhi *guide* menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Secara teoritis, Hasibuan dalam penelitian Basyid (2024) menyatakan bahwa motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang mendorong individu untuk mencapai tujuan organisasi yang tercermin dalam kinerja yang dihasilkan.

Terbentuknya *service excellence* pada sektor pariwisata menjadi peran strategis dari bentuk motivasi, yang tidak hanya mendorong penyelesaian tugas, tetapi juga meningkatkan kualitas interaksi, komunikasi, dan kemampuan memberikan pengalaman wisata yang

maksimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu, seperti pada penelitian Nityasya et al. (2022) yang menyatakan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *guide*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Adinda et al. (2023) juga menunjukkan bahwa motivasi kerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada sektor jasa dan berorientasi pada bidang pelayanan. Representasi kualitas pelayanan wisata terlihat dari seorang *guide* yang berinteraksi dengan wisatawan. Oleh karena itu, semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki *guide*, semakin baik pula kualitas kinerja yang dihasilkan dalam kegiatan pelayanan wisata.

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Guide

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *guide freelance* pada EXO Travel Indonesia (sig. $0,006 < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini diterima. Secara teoritis, hipotesis ini sejalan dengan teori Hasibuan dalam penelitian Basyid (2024), yang menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang dalam menaati peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi.

Disiplin kerja *guide freelance* terlihat dari ketepatan waktu dalam menjalankan tur, kepatuhan terhadap jadwal perjalanan wisata, kemampuan menjaga standar pelayanan, dan konsistensi dalam menjalankan tugas selama kegiatan wisata berlangsung. Seorang *guide* yang memiliki disiplin kerja tinggi terlihat dari kemampuan mengelola waktu perjalanan, menjaga koordinasi selama tur berlangsung, mampu menangani kendala yang terjadi di lapangan, serta meminimalkan kesalahan yang dapat mempengaruhi kenyamanan wisatawan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adinda et al. (2023) yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan, serta

menjadi faktor dominan dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Kondisi ini menjadi hal yang penting, karena kualitas pelayanan *guide* secara langsung mempengaruhi pengalaman wisatawan selama kegiatan tur berlangsung. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa tingkat disiplin kerja yang dimiliki *guide freelance* yang bekerja sama dengan EXO Travel Indonesia merupakan faktor yang dominan.

Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Guide

hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan disiplin kerja secara bersamaan (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *guide freelance* pada EXO Travel Indonesia di Bali (sig. $<0,001 < 0,05$). Nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,621 dengan persentase 62,1% variasi kinerja *guide* dapat dijelaskan oleh variabel motivasi dan disiplin kerja. Sedangkan 37,9% sisanya, dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) diterima.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Mangkunegaran yang menyatakan bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh motivasi kerja yang mendorong individu bekerja maksimal, yang perlu diimbangi dengan disiplin kerja agar individu mampu menjalankan tugas secara konsisten dan profesional. Selain itu, Hasibuan dalam penelitian Basyid (2024) menjelaskan bahwa disiplin menjadi faktor penting dalam peningkatan prestasi kerja, karena mencerminkan tanggung jawab dan kepatuhan seseorang terhadap standar kerja yang berlaku dalam organisasi.

Dalam penelitian ini, *guide freelance* yang bekerja sama dengan EXO Travel Indonesia yang memiliki tingkat motivasi kerja yang tinggi cenderung dapat memberikan pelayanan wisata yang optimal, menjaga kualitas interaksi dengan wisatawan, dan mampu menjalankan kegiatan tur sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Dengan demikian motivasi

kerja dan disiplin kerja menjadi faktor yang penting sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk mendukung kualitas kinerja *guide* yang berkelanjutan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, motivasi kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *guide freelance* yang bekerja sama dengan EXO Travel Indonesia di Bali. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki *guide*, maka semakin baik pula kualitas pelayanan, tanggung jawab, kemampuan komunikasi, serta semangat kerja dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Motivasi kerja menjadi faktor penting yang mendorong *guide* untuk bekerja secara optimal dan profesional selama kegiatan wisata berlangsung.

Disiplin kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *guide freelance* pada EXO Travel Indonesia di Bali. *Guide* yang memiliki tingkat disiplin kerja tinggi cenderung lebih tepat waktu, patuh terhadap standar operasional perusahaan, serta mampu menjalankan tugas secara konsisten dan bertanggung jawab. Tingkat disiplin kerja yang baik membantu *guide* dalam menjaga kualitas pelayanan wisata sehingga mampu memberikan kenyamanan dan pengalaman wisata yang maksimal kepada wisatawan.

Secara simultan, motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *guide freelance* pada EXO Travel Indonesia di Bali. Kedua variabel tersebut mampu menjelaskan pengaruh terhadap kinerja *guide* sebesar 62,1%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, motivasi kerja dan disiplin kerja menjadi faktor penting yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk mendukung kualitas kinerja *guide freelance* pada perusahaan perjalanan wisata.

Daftar Pustaka

- Adinda, T. N., Firdaus, M. A., & Agung, S. (2023). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, 1(3), 134-143.
- [Badan Pusat Statistik Provinsi Bali](#). 2026. *Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali Maret 2026*. Denpasar: BPS Provinsi Bali.
- Basyid, A. (2024). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang*, 7(1), 39-43.
- Insan, K., Tarjo, T., & Hasdani, H. (2024). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 2(3), 12-31.
- Khaeruman, K., et al. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. RajaGrafindo Persada.
- Nityasya, N. P. M., Murdani, N. K., & Arjana, I. M. (2022). Pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja *guide* pada masa pandemi covid 19 di Nusa Penida Klungkung. *Nusantara Hasana Journal*, 2(4), 42-51.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujila, K., Prijati, P., & Santoso, B. H. (2023). The effect of work environment and work discipline on employee performance through emotional intelligence. *JHSS (Journal of Humanities and Social Studies)*, 7(2), 511-517.
- Warokka, M. N., & Djamali, R. (2021). Penguatan peran tour *guide* dalam memasarkan objek wisata di Kecamatan Silian Raya di Kabupaten Minahasa

Tenggara. *HOSPITALITY AND
TOURISM*, 4(1), 118-130.