

# MOTIVASI PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI PDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

Syaiful Anwar<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Motivasi Pegawai dalam Meningkatkan Kinerja di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dengan penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian kepustakaan, penelitian ke lapangan yaitu dengan pengumpulan data melalui kegiatan observasi, penelitian, wawancara dokumentasi untuk mendapatkan data yang lebih jelas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh gambaran motivasi intrinsik dan ekstrinsik Pegawai PDAM Tirta Kencana yang masih rendah terlihat dari pelanggaran-pelanggaran kecil dan model motivasi yang digunakan oleh PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda yaitu cenderung menggunakan model hubungan manusiawi dan model sumber daya manusia dengan menggunakan model tersebut dapat memberikan gerak kepada pegawai dalam tujuan Perusahaan dan para Pegawai lebih merasa berguna bagi Perusahaan.*

**Kata Kunci:** *Motivasi, Pegawai, Kinerja, PDAM Tirta Kencana.*

## **Pendahuluan**

Pada dasarnya pegawai merupakan sebagai sumberdaya manusia yang mempunyai dua tahap yang harus di kembangkan untuk membentuk tenaga kerja yang produktif. Pertama, Sebagai sumberdaya perlu dikembangkan dan dikelola secara maksimal. Kedua, Sebagai manusia perlu dilindungi dan motivasi agar merasa aman dan bersemangat dalam bekerja. Sebagaimana kita ketahui, bahwa suksesnya pelaksanaan fungsi-fungsi dan tercapainya tujuan perusahaan bukan hanya disebabkan karena uang, barang modal dan alat bantu lainnya, tetapi juga motivasi dan kinerja dari seluruh tenaga kerja atau pegawai perusahaan yang berperan serta secara aktif dan produktif dalam proses kegiatan produksi. Faktor tenaga kerja tidak dapat diabaikan, bahkan merupakan faktor kunci atau faktor utama. Hal ini dikarenakan kesalahan dan kekeliruan yang terjadi dapat menyebabkan hambatan-hambatan yang serius, bahkan dapat menyebabkan kegagalan total.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [syaifulanwar10061992@gmail.com](mailto:syaifulanwar10061992@gmail.com)

Namun, pada kenyataannya berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan terdapat beberapa masalah yang mencerminkan masih rendahnya motivasi kerja pegawai. Hal ini dapat dilihat dari fenomena seperti : pertama masih ada pegawai melaksanakan tugasnya tidak bersungguh-sungguh dan kurang teliti dalam bekerja, kedua masih ada sebagian pegawai pada saat bekerja menunda-nunda pekerjaannya, ketiga masih ada sebagian pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih awal serta adanya pegawai yang keluar masuk kantor pada saat jam kerja, dan keempat masih ada sebagian pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaannya tepat pada waktu.

Rendahnya motivasi kerja pegawai tidak saja dipengaruhi oleh banyak faktor, tetapi motivasi ekstrinsik pegawai juga dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Motivasi ekstrinsik adalah motif-motif yang aktif dan berfungsi karena adanya rangsangan dari luar. Sebagai Contoh pegawai itu mengerjakan pekerjaan karena besok paginya akan ada penilaian kinerja dengan harapan akan mendapat nilai yang baik, sehingga ia akan dipuji oleh atasan, atau rekan kerja.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Motivasi***

Maslow (1943) menyatakan bahwa motivasi kerja ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan kerja baik secara biologis maupun psikologis, baik yang berupa materi maupun non-materi. Menurut Vroom (1964), motivasi adalah sebuah akibat dari suatu hasil yang ingin diraih atau dicapai oleh seseorang dan sebuah perkiraan bahwa apa yang dilakukannya akan mengarah pada hasil yang diinginkannya.

### ***Motivasi Intrinsik dan Ektrinsik***

Motivasi instrinsik adalah hal yang menjadi landasan tiap individu untuk melakukan sesuatu dalam mencapai keinginan atau tujuannya dan didasari berkat adanya dorongan (ransangan) dari dalam dirinya Winkel (1984). Jenis motivasi ini pada dasarnya terjadi karena adanya gejala dari dalam diri tiap individu tanpa menghiraukan hal-hal yang bisa mempengaruhi gejala tersebut dari luar dirinya seperti lingkungan dan lain-lain.

### ***Motivasi Kerja Karyawan***

Motivasi kerja pegawai adalah sebuah bentuk dorongan positif yang ditujukan kepada pegawai agar mereka terdorong dan membangkitkan semangat dalam menjalankan pekerjaannya Ernest J. McCormick (1985). Motivasi ini merupakan tugas dari seorang pimpinan untuk membuat para bawahan atau pegawainya bersemangat melakukan tugas-tugasnya. Motivasi kerja bersumber dari adanya kesempatan untuk maju dan berkembang, dari jenis pekerjaan, serta adanya perasaan bangga diri menjadi bagian dari suatu perusahaan atau tempat seseorang tersebut bekerja. Selain itu, motivasi kerja sangat dipengaruhi oleh

perasaan aman dalam bekerja, penghasilan atau gaji yang adil dan kompetitif, kondisi lingkungan kerja yang menyenangkan, penghargaan dan pengakuan atas prestasi kerja, serta perlakuan yang adil dari pimpinan

### ***Model Motivasi***

#### ***Model Motivasi Tradisional***

Model Motivasi tradisional dikaitkan dengan Frederick Taylor (2007) dan aliran manajemen ilmiah. Aliran ini berpendapat bahwa salah satu aspek penting pekerjaan manajer adalah memastikan bahwa para pekerja melakukan tugasnya yang membosankan dan berulang-ulang dengan cara yang paling efisien. Manajer menentukan bagaimana pekerjaan itu dilakukan dan menggunakan suatu sistem perangsang upah untuk memotivasi para karyawan makin banyak yang mereka hasilkan, makin besar upah yang mereka peroleh.

#### ***Model Hubungan Antar Manusia***

Mayo (1945) dan peneliti hubungan antar manusia lainnya menemukan bahwa kontak sosial yang dialami karyawan waktu bekerja juga penting dan bahwa kebosanan dan berulang-ulangnya tugas itu sendiri merupakan faktor yang mengurangi motivasi. Mayo dan peneliti lainnya juga berpendapat bahwa manajer dapat memotivasi karyawan dengan mengakui kebutuhan sosialnya dan membuat mereka merasa berguna dan penting. Akibatnya, karyawan diberi suatu kebebasan untuk mengambil keputusannya sendiri mengenai pekerjaannya. Perhatian lebih besar diberikan kepada kelompok kerja informal organisasi. Lebih banyak informasi yang diberikan kepada karyawan mengenai maksud manajer dan tentang operasi organisasi.

#### ***Model Sumber Daya Manusia***

Maka, dari sudut pandangan model sumber daya manusia, manajer tidak boleh membujuk karyawan memenuhi saran manajerial dengan menyuap mereka berupa upah yang tinggi, seperti dalam model tradisional, atau memanipulasi mereka dengan perlakuan yang penuh tenggang rasa dan penuh perhatian, seperti dalam model hubungan antar manusia. Sebaliknya, manajer harus membagi tanggungjawab untuk mencapai sasaran organisasi dan individu, dengan setiap orang yang memberikan sumbangan atas dasar minat dan kemampuannya.

### ***Faktor Motivasi***

Menurut Herzberg (1987) mengembangkan teori hierarki kebutuhan Maslow menjadi dua faktor tentang motivasi. Dua faktor itu dinamakan sebagai berikut:

1. Faktor pemuas (*motivation factor*)
  - a. Prestasi yang diraih (*achievement*)
  - b. Tanggung jawab (*responsibility*)

- c. Kepuasan kerja itu sendiri (*the work it self*)
2. Faktor pemelihara (*maintenance factor*)

### ***Kinerja***

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu lembaga organisasi, baik itu lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta. Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* yang merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Menurut (Donelly, Gibson and Ivancevich, 1994) pengertian kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan melaksanakan tugas serta kemampuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan (Hersey and Blanchard, 1993). Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Hersey and Blanchard, 1993)

### ***Indikator Kinerja Karyawan***

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu (Robbins, 2006):

1. Kualitas kerja
2. Kuantitas
3. Ketepatan waktu
4. Efektivitas.
5. Kemandirian.

### ***Metode Penelitian***

#### ***Jenis Penelitian***

Berdasarkan tujuan penelitian dan pendapat diatas maka jenis penelitian didalam penulisan skripsi ini adalah penelitian deskriptif. Hal ini dimaksud agar peneliti ini dapat menjelaskan dan menggambarkan suatu peristiwa yang diperoleh secara nyata dan sistematis mengenai studi motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda

#### ***Fokus Penelitian***

1. Motivasi pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda
  - a. Motivasi intrinsik
  - b. Motivasi ekstrinsik

2. Model motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda

**Hasil Penelitian**

**Motivasi Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda**

***Motivasi Intrinsik***

Motivasi intrinsik adalah hal yang menjadi landasan tiap individu untuk melakukan sesuatu dalam mencapai keinginan atau tujuannya dan didasari berkat adanya dorongan (ransangan) dari dalam dirinya Winkel (1984). Ada serangkaian kondisi intrinsik, kondisi ini apabila terdapat dalam pekerjaan akan menimbulkan kepuasan kerja karyawan dan akan menggerakkan tingkat motivasi kerja karyawan yang pada gilirannya akan meningkatkan prestasi karyawan. Faktor kepuasan menyangkut kebutuhan psikologis seseorang. Kebutuhan ini meliputi serangkaian kondisi intrinsik, kepuasan pekerjaan (*job content*) yang apabila terdapat dalam pekerjaan akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat, yang dapat menghasilkan prestasi pekerjaan yang baik.

Rangkaian ini melukiskan hubungan seseorang dengan apa yang dikerjakannya (*job content*) yakni kandungan pekerjaan pada tugasnya. Motivasi yang ideal yang dapat merangsang usaha adalah peluang untuk melaksanakan tugas yang lebih membutuhkan keahlian dan peluang untuk mengembangkan kemampuan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis di Kantor PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda penulis melihat para pegawai meningkatkan motivasi dengan berbeda beda, salah satunya dengan melakukan pekerjaan yang bermanfaat dan selalu belajar dalam hal yang baru. Hal tersebut menunjukkan bahwa para pegawai PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda selalu memiliki cara untuk meningkatkan motivasi.

Berikut wawancara yang di lakukan penulis terhadap staf pengawasan fisik bapak HH yang mengatakan bahwa dorongan motivasi dalam melakukan pekerjaan

“Tentu saja ada, saya sering sekali turun langsung kelapangan bertemu dengan masyarakat, saya senang dapat melayani masyarakat dan tentunya juga saya bisa memenuhi kebutuhan masyarakat, itulah yang mendorong saya termotivasi dalam melakukan pekerjaan saya sehari-hari di kantor atau di lapangan” hasil wawancara (22 maret 2017).

Hal tersebut berbeda ketika penulis mewawancarai staf pelaksana GIS bapak CP mengatakan ada dorongan motivasi dalam melakukan pekerjaan, untuk saya sendiri dengan besarnya dorongan melakukan pekerjaan saya dapat mengetahui hal-hal yang baru yang belum saya keahui, dan pernyataan serupa juga di ungkapkan ketika penulis mewawancarai staf pelaksana personalia ibu MH tentu saja ada dorongan dalam melakukan pekerjaan, dengan besarnya dorongan saya

dapat melakukan pekerjaan yang baru dan mengetahui hal-hal yang belum saya ketahui” hasil wawancara (22 maret 2017).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis di Kantor PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda penulis menemukan besarnya dorongan motivasi dalam diri pegawai yang sangat berdampak terhadap pekerjaan mereka, semakin besar dorongan motivasi para pegawai semakin baik pekerjaan para pegawai tersebut.

Motivasi intrinsik pegawai PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda berdasarkan beberapa indikator yaitu pengembangan diri, tanggung jawab, dan penghargaan:

#### *Pengembangan diri*

Pengembangan dalam hal ini adalah perubahan yang terjadi secara bertahap pada mutu individu yang merupakan proses pencapaian kemajuan. Pengembangan diri “Individu-individu yang mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan-kemampuan mereka melalui usaha-usaha yang diarahkan oleh diri mereka sendiri”.

Berikut wawancara yang dilakukan penulis terhadap kasi personalia ibu W yang mengatakan bahwa memberikan waktu dan kesempatan dalam pengembangan diri:

“pastinya ada waktu dalam melakukan pengembangan diri, saya selalu meluangkan waktu untuk membaca buku dan mengikuti pelatihan yang ada di PDAM, membaca buku sering saya lakukan ketikan jam istirahat kantor, untuk pelatihan tidak sering tetapi apabila ada saya akan mengikuti pelatihan tersebut ” hasil wawancara (22 Maret 2017).

Hal serupa juga dikatan ketika penulis mewawancarai beberapa pegawai PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda

“saya selalu meluangkan waktu dan kesempatan di saat jam istirahat dan ketika ibadah, yang paling sering mungkin di saat jam istirahat dan di saat jam istirahat, diwaktu kosong itu saya sering mengobrol dengan rekan kerja yang mengikuti pelatihan di samarinda atau yang mengikuti pelatihan di luar kota tentang hal-hal yang baru tentang pekerjaan” hasil wawancara (22 maret 2017).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis di kantor PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda dampak dari pengembangan diri para pegawai yaitu mendapatkan semangat dalam melakukan pekerjaan, mendapatkan hal-hal yang baru dalam melakukan pekerjaan dan kemampuan para pegawai menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Dalam hasil pengamatan sebelumnya yang dilakukan oleh penulis yang menunjukkan bahwa dampak signifikan pengembangan diri pegawai PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda sangat baik, dilihat dari sebagian pegawai yang mengikuti pelatihan tingkat keluhandan pengaduan para pelanggan di kantor PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda tahun ketahun semakin berkurang, dilihat dari data yang saya peroleh di tahun 2014 terdapat 707 keluhan dan pengaduan di

tahun 2016 keluhan dan pengaduan pelanggan berkurang menjadi 607 keluhan dan pengaduan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis di kantor PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda penulis melihat dampak dari pelatihan yang diikuti sebagian pegawai sangat baik, hal tersebut menunjukkan bahwa pengembangan diri yang dilakukan sebagian pegawai sangat berdampak baik terhadap pelanggan. Hal tersebut dilihat dari data tahun 2014- 2016 keluhan pelanggan yang menurun.

### *Tanggung Jawab*

Rasa tanggung jawab timbul dari dalam diri individu yang siap menerima kewajiban atau tugas. Selain itu, adanya rasa tanggung jawab dapat memacu meningkatnya motivasi dalam bekerja.

Tanggung jawab berarti memikul semua kewajiban dan beban pekerjaan sesuai dengan batas-batas yang ada di job diskripsi. Setiap karyawan wajib bekerja sesuai tanggung jawab, dan tidak melewati batas-batas tanggung jawab yang ada. Sebab, bila karyawan bekerja melampaui tanggung jawab, maka karyawan tersebut pasti akan melanggar internal control dan etika bisnis perusahaan. Jadi, setiap karyawan harus patuh dan bekerja sesuai dengan apa yang diberikan oleh perusahaan, sebatas tugas dan tanggung jawab yang diperbolehkan oleh perusahaan.

Semakin besar tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seorang karyawan, maka semakin besar juga para karyawan harus membangun integritas diri dan sekaligus memiliki loyalitas dan keberanian untuk menerima tanggung jawab dari perusahaan. Namun hasil ini tidak sesuai dengan pengamatan sebelumnya yang dilakukan oleh penulis yang menunjukkan bahwa masih kurangnya rasa tanggung jawab para pegawai PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda terhadap pekerjaannya, hal tersebut terlihat ketika penulis melakukan observasi masih terdapat pelanggaran, yaitu ketika penulis melakukan pengamatan beberapa hari di saat jam kerja berlangsung penulis melihat para pegawai mengobrol di ruangan lain dan bermain game di ruangan saat jam kerja berlangsung.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis di kantor PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda penulis masih melihat ada beberapa pegawai yang memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang rendah hal tersebut dikarenakan pegawai tersebut masih melakukan hal-hal yang tidak bersangkutan terhadap pekerjaan yang mungkin di anggap para pegawai hal yang wajar. Hal tersebut menunjukkan bahwa rasa tanggung jawab pegawai PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda sangat rendah dalam melakukan pekerjaan.

Berikut wawancara yang dilakukan penulis terhadap kasi personalia ibu Widiastuti beliau mengatakan bahwa hasil dari tanggung jawab terhadap pekerjaan

“Hasil yang saya terima dari tanggung jawab terhadap pekerjaan mungkin seperti rasa puas dari hasil pekerjaan saya yang menurut saya memuaskan bagi diri saya dan atasan saya, dan hasil tersebut membuat atasan saya memeberikan saya apresiasi dan kepercayaan lebih terhadap pekerjaan saya.” (22 Maret 2017)

Berbeda ketika penulis mewawancarai staf pelaksana GIS bapak Chandra Prawira beliau mengatakan belum terlalu puas dari hasil tanggung jawab yang sudah diberikan kepada pekerjaan, saya merasa harus lebih banyak belajar untuk melakukan pekerjaan dengan baik., dan juga hal serupa diungkapkan ketika penulis mewawancarai staf pelaksana GIS bapak Tinayah beliau mengatakan belum merasa puas untuk sekarang terhadap hasil tanggung jawab, saya harus banyak belajar terhadap pekerjaan yang baru dan saya belum ketahui, jadinya untuk sekarang saya belum merasa puas terhadap hasil dari tanggung jawab kepada pekerjaan saya”.(22 maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis di Kantor PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda para pegawai memiliki rasa puas dan tidak puas terhadap hasil tanggung jawab mereka kepada pekerjaan, akan tetapi para pegawai akan selalu belajar terhadap pekerjaan mereka yang baru.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis menemukan masih terdapat kurangnya tanggung jawab di Kantor PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda tersebut, masih ada pegawai yang tidak melakukan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh di saat jam kerja berlangsung seperti para sebagian pegawai yang mengobrol dan bermain *handphone* di saat jam kerja berlangsung. Dengan adanya kurangnya tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan akan berdampak terhadap tujuan perusahaan.

### *Penghargaan*

Pengertian penghargaan (*Reward*) - bergabungnya manusia ke dalam perusahaan atau organisasi sebagai anggota tentu disertai dengan berbagai harapan bahwa kebutuhannya dapat terpenuhi oleh perusahaan tersebut. Sebagai balas jasa atas keikutsertaannya dalam pencapaian sebagian tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis para pegawai PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda ada yang merasa puas dan tidak puas terhadap penghargaan yang di terima. Hal tersebut terlihat para pegawai yang belum pernah mendapatkan insentif atau tunjangan dari hasil kinerja mereka yang berikan kepada perusahaan.

Berikut wawancara yang dilakukan penulis terhadap kasi personalia ibu Widiastuti yang mengatakan bahwa harapan terhadap penghargaan

“untuk sekangan menurut saya ialah penghargaan seperti materi atau pun non materi, mungkin untuk materi seperti kenaikan gaji dan insentif yang lebih. kalau untu non materi mungkin kenaikan jabatan untuk pegawai yang memiliki kinerja yang baik, menurut saya untuk sekarang mungkin

materi yang saya harapkan dari kantor untuk kedepannya”. (22 Maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis terlihat para pegawai PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda mengharapkan perusahaan memberikan penghargaan lebih kepada pegawai yang melakukan pekerjaan dengan baik, para pegawai berharap penghargaan akan mendorong motivasi kinerja mereka lebih maksimal dan lebih baik lagi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis menemukan kurangnya penghargaan yang diberikan oleh PDAM terhadap para pegawai. Dengan seringnya pemberian penghargaan terhadap kinerja pegawai akan berdampak baik terhadap kinerja atau tujuan sasaran perusahaan.

### ***Motivasi Ekstrinsik***

Motivasi ekstrinsik adalah kebalikan dari motivasi intrinsik. Motivasi ekstrinsik adalah motivasi-motivasi yang aktif dan berfungsi karena adanya perangsang dari luar, Motivasi ekstrinsik bukan berarti motivasi yang tidak diperlukan dan tidak baik dalam bekerja. Motivasi ekstrinsik diperlukan agar pegawai termotivasi untuk bekerja. Atasan atau perusahaan yang berhasil memberikan motivasi ekstrinsik adalah atasan atau perusahaan yang pandai membangkitkan minat pegawai dalam bekerja, dengan memanfaatkan motivasi ekstrinsik dalam berbagai bentuknya. Motivasi ekstrinsik sering digunakan karena pegawai merasa bosan dalam melakukan pekerjaan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis di kantor PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda penulis masih melihat ada beberapa pegawai yang tingkat motivasi ekstrinsiknya masih rendah. Hal tersebut dikarenakan pegawai masih melakukan pelanggaran-pelanggaran yang mungkin dianggap para pegawai pelanggaran yang sewajarnya saja seperti mengobrol dan bermain game disaat jam kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa motivasi ekstrinsik pegawai di Kantor PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda tersebut masih rendah yang di karenakan kurangnya dorongan motivasi ekstrinsik sehingga masih ada beberapa pegawai yang melakukan pekerjaan dengan kurang baik.

Berdasarkan uraian diatas tentang motivasi ekstrinsik penulis tertarik untuk meneliti tentang dorongan motivasi ekstrinsik pegawai Kantor PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda berdasarkan beberapa indikator yaitu upah, keamanan kerja, persaingan, dan mutu hubungan interpersonal antar sesama rekan kerja

### ***Upah***

Perusahaan yang menentukan tingkat upah dengan mempertimbangkan standar kehidupan normal, akan memungkinkan pegawai bekerja dengan penuh motivasi. Hal ini karena motivasi kerja pegawai banyak dipengaruhi oleh terpenuhi tidaknya kebutuhan minimal kehidupan pegawai dan keluarganya. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi dalam bekerja, biasanya akan memiliki

kinerja yang tinggi pula. Sesuai pandangan Herzberg dimana apabila faktor ekstrinsik tidak ada, maka akan menimbulkan ketidak puasan bagi pegawai.

Berikut wawancara yang dilakukan penulis terhadap kasi personalia ibu Widiastuti yang mengatakan bahwa motivasi ekstrinsik dalam hal upah:

”Menurut saya puas itu relatif, tetapi sebagai muslim kita selalu bersyukur dengan apa yang dihasilkankan, di PDAM sendiri mencari penghasilan sendiri jadinya untuk mendapatkan upah yang cukup, kita di tuntut untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan lebih propesional dalam melakukan pekerjaan.” (22 maret 2017)

Hal tersebut juga diungkapkan ketika penulis mewawancarai staf pelaksana GIS bapak Chandra Prawira beliau mengatakan:

“Untuk sekarang saya merasa cukup puas, karna kinerja saya yang belum begitu baik di perusahaan, mungkin upah atau gaji yang saya terima dari hasil kinerja saya sekarang sangat cukup, hal juga hal serupa dikatakanketika penulis mewawancarai staf pelaksana personalia bapak Muhammad Turjaun beliau mengatakan kalau puas itu pastinya relatif untuk manusia, dari kinerja saya yang saya berikan untuk perusahaan ini upah atau gaji yang saya dapatkan sangat cukup , disini kan diliat dari hasil kinerja kalau kinerja baik mungkin upah yang baik akan di berikan oleh perusahaan.”(22 maret 2017)

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa para pegawai merasa puas dengan upah yang di dberikan oleh perusahaan, untuk mendapatkan upah yang memuaskan para pegawai harus memiliki motivasi dalam melakukan pekerjaan.

### *Keamanan Kerja*

Keamanan kerja merupakan instrumen yang memproteksi pekerja, perusahaan, lingkungan hidup, dan masyarakat sekitar dari bahaya akibat kecelakaan kerja. Perlindungan tersebut merupakan hak asasi yang wajib dipenuhi oleh perusahaan bertujuan mencegah, mengurangi, bahkan menihilkan risiko kecelakaan kerja (*zero accident*). Penerapan konsep ini tidak boleh dianggap sebagai upaya pencegahan kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja yang menghabiskan banyak biaya (*cost*) perusahaan, melainkan harus dianggap sebagai bentuk investasi jangka panjang yang memberi keuntungan yang berlimpah pada masa yang akan datang.

Berikut wawancara yang dilakukan penulis terhadap kasi personalia ibu Widiastuti mengatakan bahwa merasa aman dalam bekerja

“Menurut saya selama saya bekerja disini saya merasa aman tidak ada hal-hal yang mengganggu saya dalam melakukan pekerjaan, keamana disini sangat memadai dari gangguan dalam maupun luar, dengan keamana yang memadai saya merasa aman melakukan pekerjaan di dalam kantor maupun di luar kantor sangat aman” (22 Maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terlihat para pegawai merasa aman dalam melakukan pekerjaan sehari-hari, para pegawai tidak merasa khawatir melakukan pekerjaan yang di kerjakan, para pegawai juga tidak merasa takut dengan kecelakaan yang bisa terjadi ketika menjalankan pekerjaan, begitu pula ketika menjalankan pekerjaan di luar kantor atau dilapangan para pegawai mendapatkan hak keamanan dari perusahaan.

### *Persaingan*

Persaingan adalah proses sosial yang melibatkan individu atau kelompok yang saling berlomba dan berbuat sesuatu untuk mencapai kemenangan tertentu. Persaingan dapat terjadi apabila beberapa pihak menginginkan sesuatu yang terbatas atau sesuatu yang menjadi pusat perhatian umum. Persaingan berlangsung tanpa ancaman atau kekerasan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terlihat persaingan kerja mendorong motivasi para pegawai PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda dalam melakukan pekerjaan, dengan adanya persaingan kerja para pegawai menjadi lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaan dan dengan adanya persaingan para pegawai lebih maksimal dalam melakukan pekerjaan.

Hal tersebut juga diperkuat ketika penulis mewawancarai pelaksana personalia bapak Muhammad Turjaun beliau mengatakan Untuk persaingan di pdam sendiri kebanyakn persaingan dimana kita menonjolkan kemampuan kita dalam melakukan sebuah pekerjaan, saya tidak tahu itu persaingan baik atau pun buruk tetapi persaingan dimana kita dituntut cepat dalam melakukan pekerjaan yang diberikan atasan, hal serupa juga dikatakan pelaksana GIS bapak Tinayah persaingan disini sangat sering terjadi dimana atasan memberikan kepada saya pekerjaan, tetapi tidak saya aja yang diberikan pekerjaan ada rekan kerja yang selevel dengan saya, pastinya kami akan berlomba lomba untuk menyelesaikan pekerjaan". (22 Maret 2017)

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis di Kantor PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda penulis menemukan bahwa persaingan kerja yang baik akan mendorong motivasi pegawai dalam melakukan pekerjaan, akan tetapi dalam hal persaingan yang buruk akan seperti persaingan kenaikan jabatan akan berdampak buruk terhadap kinerja bagi kedua belah pihak.

### *Mutu Hubungan Interpersonal Antar Sesama Rekan Kerja*

Hubungan interpersonal merupakan interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi yang merupakan motivasi untuk bekerjasama secara produktif, sehingga mencapai kepuasan psikologis dan sosial. Hubungan antar rekan kerja sangat dibutuhkan guna menciptakan kedekatan emosional antar individu dalam proses bekerja.

Berikut wawancara yang dilakukan penulis terhadap beberapa pegawai PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda

“Dorongan motivasi yang dilakukan rekan kerja sangat berdampak positif dan baik terhadap kinerja saya di perusahaan. Mereka tidak setiap saat memberikan saya motivasi tetapi ketika saya membutuhkan mereka mereka siapa menolong dan memberikan saya motivasi dalam menyelesaikan pekerjaan saya. (22 Maret 2017)

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terlihat seberapa seringnya pegawai mendapatkan motivasi kerja dari rekan kerja di ruangan atau di perusahaan, dorongan motivasi yang di terima para pegawai dari rekan kerja sangat berdampak baik terhadap kinerja pegawai di perusahaan. Hal tersebut menunjukan betapa pengaruhnya dorongan motivasi yang diberikan rekan kerja di ruangan dan di perusahaan terhadap kinerja setiap para pegawai.

### **Model Motivasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda**

#### ***Model Tradisional***

Model motivasi tradisional dikaitkan dengan Frederick Taylor (2007) dan aliran manajemen ilmiah. Aliran ini berpendapat bahwa salah satu aspek penting pekerjaan manajer adalah memastikan bahwa para pekerja melakukan tugasnya yang membosankan dan berulang-ulang dengan cara yang paling efisien. Manajer menentukan bagaimana pekerjaan itu dilakukan dan menggunakan suatu sistem perangsang upah untuk memotivasi para karyawan makin banyak yang mereka hasilkan, makin besar upah yang mereka peroleh. Pandangan ini berasumsi bahwa karyawan pada dasarnya malas dan bahwa manajer memahami pekerjaan karyawan lebih baik daripada karyawan itu sendiri.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa perusahaan tidak mendorong motivasi para pegawai dengan pemberian upah yang berlebih, dengan melakukan pekerjaan dengan baik dan maksimal para pegawai setiap bulannya tetap mendapatkan hasil upah yang sama.

Dengan metode tersebut perusahaan tidak memakai model motivasi tradisional, perusahaan tidak merangsang motivasi pegawai dengan pemberian upah yang lebih terhadap pekerjaan-pekerjaan yang membuat bosan para pegawai PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda.

#### ***Model Hubungan Manusiawi***

Dalam model hubungan antar manusia, karyawan diharapkan menerima wewenang manajemen karena supervisor memperlakukan mereka dengan penuh tenggang rasa dan penuh perhatian akan kebutuhan mereka. Akan tetapi, maksud manajer tetap sama - ingin agar karyawan menerima situasi kerja seperti yang ditetapkan oleh manajer.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terlihat para pegawai PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda diberikan kebebasan oleh perusahaan perusahaan dalam menjalankan pekerjaan. Perusahaan memberikan

dorongan motivasi dengan memberikan hak dan kebebasan kepada pegawai untuk melakukan pengambilan keputusan tetapi tidak semua pekerjaan para pegawai dapat memutuskan dalam menjalankan pekerjaan, semua ada batasan terhadap pengamabilan keputusan dalam menjalankan pekerjaan.

### ***Model Sumber Daya Manusia***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda tidak memakai model motivasi tradisional karna di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda tidak menerapkan sistem perangsang upah untuk memotivasi karyawan agar bekerja lebih keras. Jadi pegawai yang malas dan rajin mendapatkan upah yang sama, kecuali pegawai itu tidak masuk kerja akan mendapatkan potongan gaji. PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda sendiri lebih dominan menggunakan model motivasi hubungan manusiawi dan model motivasi sumberdaya manusia dilihat dari hasil penelitian bahwa pegawai mendapatkan motivasi yang besar dari perusahaan berupa pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan merasa berguna dan penting. PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda juga memberikan tanggungjawab terhadap pegawai mereka agar para pegawai dapat memotivasi diri mereka dalam melakukan pekerjaan dan tujuan mencapai tujuan perusahaan.

Dengan menggunakan metode model motivasi hubungan manusiawi dan model motivasi sumberdaya manusia berdampak baik terhadap organisasi, para pegawai lebih merasa berguna bagi perusahaan, dan para pegawai lebih termotivasi dan bersemangat dalam melakukan sebuah pekerjaan, dengan rasa motivasi yang besar maka kerja karyawan lebih efektif dan efisien untuk mencapai visi-misi organisasi agar berjalan dengan mestinya.

### **Kesimpulan**

1. Motivasi kerja pegawai di tinjau dari kondisi ekstrinsik, dari hasil wawancara peneliti dapat menganalisa bahwa dalam peningkatan motivasi kerja pegawai di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda dalam bentuk ekstrinsik sudah sangat baik. Karena kebutuhan eksternal yang senantiasa dijadikan patokan oleh para pegawai juga senantiasa ditingkatkan oleh pihak PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Motivasi kerja pegawai di tinjau dari kondisi intrinsik, dari hasil wawancara peneliti dapat menganalisa bahwa di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda menyangkut kebutuhan psikologis pegawai itu sendiri sudah baik. Walaupun ada salah satu faktor dalam kondisi intrinsik yang tidak terlalu ditonjolkan yaitu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi. Karena di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda menghindari adanya kesenjangan sosial dalam proses kerja apabila penghargaan prestasi kerja dilakukan secara terbuka. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa pegawai di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda tetap termotivasi oleh faktor-faktor lainnya dalam kondisi intrinsik.

2. PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda lebih dominan memakai model motivasi hubungan manusiawi dan model sumberdaya manusia. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda dalam memotivasi para pegawai dengan memberikan tanggungjawab dan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan, dengan memberikan kedua model motivasi tersebut para pegawai lebih merasa berguna dan penting.

### **Saran**

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis menyarankan kepada para PDAM Tirta Kencana lebih memotivasi para pegawai dengan memberikan *reward* setiap bulannya agar para karyawan lebih termotivasi dalam bekerja.
2. Penulis menyarankan agar pegawai memiliki motivasi intrinsik yang tinggi dengan tingginya motivasi intrinsik kinerja pegawai akan lebih efektif dan efisien.
3. Perlunya adanya pelatihan dan pendidikan untuk mengembangkan diri setiap para pegawai
4. Penulis menyarankan menggunakan juga model motivasi tradisional dengan model tersebut para pegawai akan lebih termotivasi dalam bekerja dan tidak ada yang bermalasan dalam bekerja.

### **Daftar Pustaka**

- Donnelly, Gibson and Ivancevich, 1994, *fundamentalof management*. Texas:Business Publication
- Ernest J. McCormick, 1985, "*Indutrial Psycology*", New York, Prentice Hall, Inc.
- Frederick.w.Tayloy. *The principles of scientific management* (1911)
- Hersey, Paul, Blanchard, Kenneth H.1993. *Management for organizational behavior, sixth edition*. Singapore : Prentice hall.
- Herzberg, F. (1987). One More Time: How Do You Motivate Employees? Harvard Business Review
- Maslow. Abraham. H, *Motivation and Personality*. 1943
- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Vroom VH. *Work and Motivation*. Newyork: wiley 1964
- Winkel, W.S. 1984. *Psikologi Pendidikan dan Evaluasi Belajar*. Jakarta : Gramedia