

Analisis Motivasi Kerja dan Produktivitas Pegawai Dinas Pariwisata Kota Manado

TIARA G. MANITIK¹, MARKUS WIBOWO², MERCY WANRA KATRIANI WANNEY³

¹Institut Agama Kristen Negeri Manado, Minahasa, Indonesia

²Institut Agama Kristen Negeri Manado, Minahasa, Indonesia

³Institut Agama Kristen Negeri Manado, Minahasa, Indonesia

¹tiaramanitik13@gmail.com, ²markuswibowo@iaknmanado.ac.id, ³mercywaney@iaknmanado.ac.id

Artikel history

Revceived	Revised	Accepted	Published
Kata Kunci : Motivasi Kerja, Produktivitas Pegawai, <i>Two-Factor Theory</i> , Herzberg, Psikoedukasi.	Abstrak Motivasi kerja merupakan salah satu aspek psikologis yang berkaitan dengan produktivitas pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi motivasi kerja dan produktivitas pegawai pada Bidang Pengembangan Promosi dan Pemasaran Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Manado berdasarkan <i>Two-Factor Theory</i> Herzberg, serta mengidentifikasi faktor <i>hygiene</i> dan motivator yang berkaitan dengan kondisi tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan satu subjek yang dipilih melalui teknik <i>purposive sampling</i> . Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan analisis dokumen berupa absensi serta laporan kinerja selama kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan pada Oktober–Desember 2025. Data dianalisis berdasarkan <i>Two-Factor Theory</i> Herzberg dengan mengidentifikasi faktor <i>hygiene</i> dan motivator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih menghadapi sejumlah kendala yang menunjukkan kondisi motivasi yang relatif rendah yang ditandai dengan keterlambatan, kurangnya inisiatif, minimnya inovasi, dan lambatnya penyelesaian tugas. Kondisi tersebut berkaitan dengan belum optimalnya faktor <i>hygiene</i> , seperti pengawasan dan tunjangan kinerja, serta belum terpenuhinya faktor motivator, seperti penghargaan, tanggung jawab, tantangan pekerjaan, dan kesempatan berkembang. Rendahnya motivasi juga tampak berkaitan dengan terhambatnya produktivitas, khususnya dalam penyelesaian laporan dan pengembangan konten promosi pariwisata. Pemberian psikoedukasi melalui <i>flyer</i> menunjukkan perubahan positif yang ringan, antara lain munculnya inisiatif dalam menghasilkan ide konten promosi dan meningkatnya interaksi antarpegawai. Penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan faktor <i>hygiene</i> dan motivator serta dukungan psikologis di lingkungan kerja dapat menjadi bagian dari upaya meningkatkan motivasi dan produktivitas pegawai.		
*Corresponding Author: TIARA G. MANITIK¹ Email : tiaramanitik13@gmail.com			

Tiara G. Manitik, Markus Wibowo, Mercy Wanra Katriani Waney. Analisis Motivasi Kerja dan Produktivitas Pegawai Dinas Pariwisata Kota Manado. (2026). *Endunamou: Jurnal Psikologi*, 2 (2), 80-84.

Diterima: 8 Februari, 2026; **Disetujui:** 3 Juni, 2026; **Dipublikasikan:** 31 Agustus, 2026

PENDAHULUAN

Motivasi kerja merupakan aspek psikologis yang krusial dalam menentukan mutu kinerja serta tingkat produktivitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi, baik di sektor swasta maupun sektor publik. Dalam lingkungan organisasi pemerintahan, motivasi kerja memiliki peranan yang sangat strategis karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan publik serta pencapaian sasaran pembangunan daerah. Pegawai yang memiliki motivasi kerja tinggi umumnya

memperlihatkan sikap kerja yang positif, disiplin yang baik, kreativitas, serta kemampuan menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien (Robbins & Judge, 2019).

Produktivitas kerja pegawai mencerminkan kemampuan individu maupun kelompok dalam menghasilkan output yang optimal dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efisien (Siagian, 2008). Pada sektor publik, produktivitas tidak semata-mata dinilai dari jumlah pekerjaan yang dihasilkan, tetapi juga mencakup ketepatan waktu penyelesaian, kualitas pelayanan, serta kontribusi terhadap pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan. Yuniarsih & Suwatno (2008) menegaskan bahwa produktivitas pegawai pemerintah dipengaruhi oleh berbagai faktor internal, salah satunya adalah motivasi kerja. Motivasi kerja bersumber dari faktor intrinsik dan ekstrinsik.

Herzberg et al. (1959) melalui teori Dua Faktor (*Two-Factor Theory*) mengelompokkan faktor *hygiene* seperti gaji, tunjangan, kondisi kerja, dan kebijakan organisasi yang berfungsi mencegah ketidakpuasan kerja, serta faktor motivator seperti prestasi, pengakuan, tanggung jawab, dan pengembangan diri yang berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja. Penelitian Widiastuti et al. (2017) menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan, sehingga pemenuhan faktor *hygiene* berupa kompensasi tetap memiliki peran penting dalam mendukung produktivitas kerja.

Selanjutnya, Vroom (1964) melalui *Expectancy Theory* menjelaskan bahwa motivasi kerja akan muncul apabila pegawai memiliki keyakinan bahwa usaha yang dilakukan mampu menghasilkan kinerja yang baik dan diikuti dengan imbalan yang bernilai bagi dirinya. Sejalan dengan teori tersebut, *Self-Determination Theory* yang dikembangkan oleh Ryan dan Deci menekankan bahwa pemenuhan tiga kebutuhan psikologis dasar, yaitu otonomi, kompetensi, dan keterhubungan sosial, berperan penting dalam meningkatkan motivasi intrinsik individu. Dalam konteks organisasi, terpenuhinya kebutuhan tersebut dapat mendorong pegawai untuk bekerja secara lebih mandiri, kompeten, dan memiliki keterlibatan yang lebih kuat dalam pekerjaannya (Ryan & Deci, 2000; Deci et al., 2017).

Dalam konteks daerah, Dinas Pariwisata Kota Manado merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam mendukung visi Kota Manado, yaitu “Manado Maju dan Sejahtera sebagai Beranda Sulawesi Utara dan Indonesia ke Asia Pasifik”, melalui pengembangan sektor pariwisata. Dinas ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 02 Tahun 2016 dan diperkuat dengan Peraturan Wali Kota Manado Nomor 49 Tahun 2016. Keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi dinas sangat ditentukan oleh tingkat produktivitas pegawai, khususnya pada Bidang Pengembangan Promosi dan Pemasaran Pariwisata yang berperan sebagai ujung tombak dalam membangun citra pariwisata daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi motivasi kerja dan produktivitas pegawai pada Bidang Pengembangan Promosi dan Pemasaran Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Manado berdasarkan *Two-Factor Theory Herzberg*, mengidentifikasi faktor *hygiene* dan motivator yang berkontribusi terhadap motivasi kerja, serta mendeskripsikan perubahan perilaku kerja setelah pemberian psikoedukasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena motivasi kerja dan produktivitas pegawai dalam konteks alami. Penelitian dilaksanakan selama kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) pada tanggal 01 Oktober hingga 05 Desember 2025 di Dinas Pariwisata Kota Manado.

Penelitian ini hanya menggunakan satu subjek penelitian. Pemilihan satu subjek dilakukan karena penelitian ini bersifat studi kasus mendalam, yang bertujuan menggali secara rinci pengalaman, persepsi, dan perilaku kerja subjek terkait motivasi dan produktivitas, bukan untuk melakukan generalisasi statistik. Teknik pengambilan subjek menggunakan *purposive sampling*, yaitu pemilihan subjek secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian.

Kriteria subjek penelitian yang digunakan yaitu: 1. Pegawai aktif di Dinas Pariwisata Kota Manado. 2. Bertugas pada Bidang Pengembangan Promosi dan Pemasaran Pariwisata. 3. Terlibat langsung dalam kegiatan promosi, pengelolaan konten kreatif, dan pemasaran digital. 4. Memiliki masa kerja minimal satu tahun sehingga memahami ritme dan budaya kerja organisasi.

Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, serta analisis dokumen berupa absensi dan laporan kinerja. Penulis terlibat langsung dalam aktivitas harian kantor untuk mengamati etos kerja secara natural. Data dianalisis menggunakan *Two-Factor Theory Herzberg* untuk mengidentifikasi faktor *hygiene* dan motivator berperan dalam motivasi serta produktivitas kerja pegawai.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan observasi partisipatif dan wawancara mendalam selama masa PPL di Dinas Pariwisata Kota Manado, ditemukan bahwa motivasi kerja pegawai, khususnya pada Divisi Pengembangan Promosi dan Pemasaran, masih menghadapi sejumlah kendala yang menunjukkan kondisi motivasi yang relatif rendah. Kondisi tersebut terindikasi dari tingkat kedisiplinan yang kurang optimal, di mana keterlambatan harian antara 15 sampai 45 menit telah menjadi fenomena yang umum. Penurunan produktivitas juga tampak dari sikap kerja yang pasif dan minimnya inovasi kreatif, di mana pegawai cenderung hanya terpaku

pada penyelesaian tugas-tugas rutin tanpa adanya nilai tambah. Akibatnya, pencapaian target organisasi seringkali terhambat, mulai dari keterlambatan penyusunan laporan kegiatan hingga lambannya respons terhadap kebutuhan data bagi pimpinan maupun masyarakat.

Analisis terhadap permasalahan ini menggunakan pendekatan *Two-Factor Theory* dari Frederick Herzberg, yang mengungkapkan adanya ketidakseimbangan pada pemenuhan aspek *hygiene* dan motivator. Pada dimensi *hygiene*, sistem pengawasan yang longgar serta persepsi mengenai ketidaksesuaian tunjangan kinerja memicu munculnya ketidakpuasan tersembunyi, yang kemudian berdampak pada kinerja yang seadanya. Di sisi lain, faktor motivator juga tidak terpenuhi dengan baik karena karakteristik pekerjaan yang dirasakan monoton dan repetitif tanpa adanya tantangan baru. Minimnya pengakuan atau bentuk apresiasi terhadap prestasi individu semakin mematikan dorongan intrinsik pegawai, sehingga mereka terjebak dalam ritme kerja yang tidak bergairah.

Rendahnya dorongan kerja tersebut menciptakan dampak langsung pada penurunan produktivitas di lingkungan Dinas Pariwisata Kota Manado. Mengacu pada pemikiran Robbins dan Judge, motivasi merupakan penentu utama bagi intensitas dan persistensi individu dalam mencapai tujuan organisasi. Ketika energi motivasi ini meredup, maka upaya pegawai dalam berkontribusi pun ikut menurun, yang terbukti dari keterlambatan publikasi konten promosi digital serta kurangnya strategi pemasaran baru saat kunjungan wisata sedang menurun. Jika terus dibiarkan tanpa adanya stimulus semangat kerja, produktivitas yang minimal ini berpotensi menghambat cita-cita besar Kota Manado untuk menjadi pusat pariwisata utama di Sulawesi Utara.

Sebagai solusi perbaikan, intervensi psikoedukasi melalui media *flyer* menunjukkan respons positif meskipun diterapkan dalam skala sederhana. Materi yang memuat tips manajemen stres, teknik relaksasi untuk mengatasi kelelahan, serta pentingnya apresiasi antar rekan sejawat memberikan perspektif baru bagi para pegawai. Pasca-intervensi, terjadi perubahan perilaku yang cukup signifikan di Bidang Promosi dan Pemasaran, di mana muncul inisiatif mandiri dalam menciptakan konten video kreatif untuk media sosial tanpa harus menunggu instruksi detail dari atasan. Selain itu, terciptanya atmosfer kerja yang lebih suportif melalui peningkatan interaksi antar pegawai membuktikan bahwa edukasi mengenai aspek psikologis di tempat kerja sangat efektif untuk membangkitkan kembali motivasi serta mengoptimalkan produktivitas kerja.

KESIMPULAN

Motivasi kerja dipandang sebagai salah satu aspek penting yang mendukung produktivitas pegawai, khususnya pada Bidang Pengembangan Promosi dan Pemasaran Wisata. Rendahnya motivasi kerja pegawai tercermin dari kurangnya inisiatif dalam mengusulkan ide

konten promosi baru, penundaan tugas rutin, serta suasana kerja yang cenderung monoton dan kurang antusias. Hal ini sejalan dengan *Two Factor Theory* Herzberg et al. (1959) yang menjelaskan bahwa ketidakcukupan faktor *hygiene* (tunjangan, pengawasan, kondisi kerja) dan minimnya faktor motivator (pengakuan, tanggung jawab, kesempatan berkembang) menjadi penyebab utama menurunnya motivasi kerja.

Melalui observasi partisipatif selama dua bulan dan pemberian intervensi berupa flyer psikoedukasi berjudul “Tips Tetap Termotivasi di Bidang Promosi & Pemasaran Wisata Dinas Pariwisata Kota Manado” yang dibagikan pada tanggal 01 Desember 2025, terlihat adanya perubahan positif yang meskipun bersifat ringan namun nyata. Setelah flyer dibagikan, dalam kurun waktu dua minggu terakhir PPL muncul beberapa ide konten promosi baru yang diusulkan.

REFERENSI

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator*. Zanafa Publishing.
- Deci, E. L., Olafsen, A. H., & Ryan, R. M. (2017). Self-determination theory in work organizations: The state of a science. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 19–43. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113108>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation To Work* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Perilaku Organisasi* (Ed. 16). Salemba Empat.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68–78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Siagian, S. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Wiley.
- Widiastuti, N. L. P. E., Marti, D. W. B. M., & Suarmanayasa, N. (2017). Pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan bagian produksi. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 5(2). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMI/article/view/11546>
- Yuniarsih, T., & Suwatno. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.