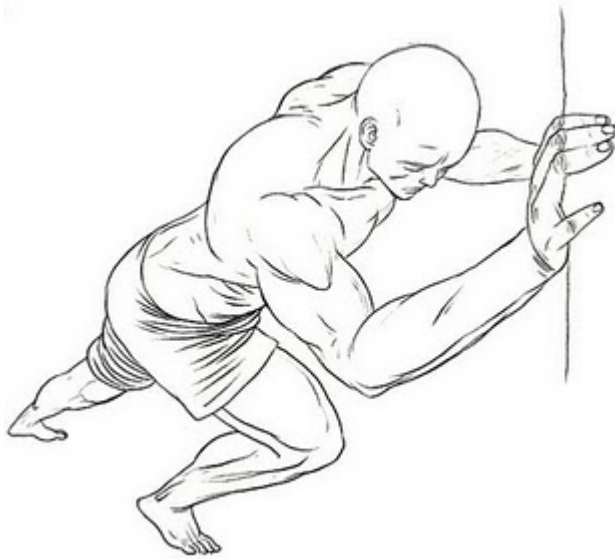


# **MOTIVASI PELAYANAN**

*Sebuah Tinjauan Psikologis & Teologis*

HT Hien



Pembinaan Kepemimpinan GKI Madiun  
Di Sarangan, 27 - 28 Mei 2010

# MOTIVASI PELAYANAN

Oleh : HT Hien

Topik kita MOTIVASI PELAYANAN merupakan gabungan dari dua kata yang masing - masing mewakili bidang ilmu yang berbeda. Motivasi adalah istilah yang muncul dalam dunia psikologi, berarti apabila kita berbicara tentang motivasi, kita harus memahami proses Psikologis. Sedangkan Pelayanan yang dimaksudkan di topik tentu saja bertautan erat dengan dunia Teologi, bukan pelayanan umum biasa. Oleh sebab itu dalam pembicaraan ini, kita akan menggunakan pendekatan dan analisa psikologi maupun teologi.

## A. MOTIVASI

### 1. Pengertian

Beberapa pengertian tentang motivasi adalah sebagai berikut :

- Motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. (KBBI, 2001)<sup>1</sup>
- Motivasi adalah desakan / kekuatan di balik tindakan yang menjelaskan mengapa orang melakukannya (ESP, 2005) <sup>2</sup>

Dari kedua pandangan tersebut dapat disimpulkan bahwa Motivasi adalah DAYA DORONG baik disadari atau tidak disadarinya yang mendasari seseorang / sekelompok orang bertindak mencapai target / kepuasan tertentu.

Daya dorong tersebut bisa berasal dari dirinya sendiri (intrinsik) atau berasal dari luar dirinya (ekstrinsik).

Contoh Motivasi Sadar Intrinsik : ingin menang, ingin berkuasa, ingin kaya.

Contoh Motivasi Tak Sadar Intrinsik : lapar => makan, ngantuk=>tidur, kaget

Contoh Motivasi Ekstrinsik Sadar : anak belajar karena disuruh orang tuanya.

Contoh Motivasi Ekstrinsik Tak Sadar : melihat orang galak => menghindar.

Dengan demikian, dalam setiap tindakan seseorang / sekelompok orang sebenarnya tersimpan motivasi, baik itu disadarinya atau tidak disadarinya.

### 2. Jenis Daya Dorong

Abraham Maslow, ilmuwan dari Amerika menulis buku tentang teori motivasi (*A Theory of Human Motivation, 1943*)<sup>3</sup> mengaitkan motivasi dengan kebutuhan dasar manusia (*human basic needs*). Setidaknya terdapat 5 set tujuan yang merupakan kebutuhan dasar manusia yang menjadi motivasi tindakannya. 5 set tujuan tersebut digambarkan sebagai Piramida Kebutuhan.



Hirarki Piramida  
Kebutuhan Dasar Manusia

<sup>1</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi III, 2001

<sup>2</sup> Steven W. Lee (editor), *Encyclopedia of School Psychology*, Sage Publications, 2005, p.330

<sup>3</sup> Tulisannya dapat dibaca di website <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>

Pada tingkat dasar adalah Kebutuhan Fisik seperti bernafas, makan, minum dst. Kalau Kebutuhan Fisik ini tidak terpenuhi maka seseorang akan berusaha memenuhinya. Apabila kebutuhan Fisik ini sudah terpenuhi, maka muncullah Kebutuhan berikutnya yaitu Kebutuhan Rasa Aman seperti pekerjaan, kesehatan, kekayaan dst. Setelah kebutuhan ini terpenuhi muncul lagi kebutuhan berikutnya yaitu Kebutuhan Relasi, dia butuh diperhatikan dan memperhatikan, butuh disayangi dan menyayangi. Berikutnya adalah Kebutuhan Harga Diri, rasa hormat dan penghargaan oleh orang lain menjadi kebutuhan yang harus diperolehnya. Terakhir bila setelah semua kebutuhan telah dicapainya adalah Kebutuhan Aktualisasi Diri, yaitu menampilkan diri seperti yang dimauinya, pemusik membuat musik, politikus menjadi pimpinan politik dst.

Menurut saya Kebutuhan Dasar Manusia yang paling hakiki adalah **KEBUTUHAN DASAR FISIK**, kebutuhan lainnya bersifat relatif. Ada Kebutuhan Dasar yang tidak disebut Maslow padahal pengaruhnya besar sekali yaitu **KEBUTUHAN DASAR RELIGIUS**, ada orang yang rela mati demi motivasi religius ini. Di samping itu, Kebutuhan Dasar tersebut tidaklah harus disusun secara piramida berurutan. Seseorang yang belum terpenuhi Kebutuhan Dasar Fisik seperti makan, minum belum tentu tidak butuh dihargai dan disayangi atau ingin menjadi dirinya sendiri (aktualisasi).

Saya cenderung menggambarkan hubungan Kebutuhan Dasar dengan Motivasi sebagai diagram bulatan yang sejajar berinteraksi saling memotong (diagram venn). Diagram ini menunjukkan bahwa pada dasarnya sebuah tindakan tidak harus hanya berisi satu jenis motivasi akan tetapi dapat terdiri dan hampir selalu terdiri dari lebih dari satu jenis motivasi atau kebutuhan / kepentingan dasar. Kebutuhan yang satu bisa lebih besar dari yang lainnya sehingga tindakannya lebih cenderung untuk mencapai kebutuh tersebut, namun di samping itu secara simultan kebutuhan lainnya juga ingin diraihnya akan tetapi fokus tindakan tetap pada kebutuhan yang paling besar. Saya gambarkan sbb. :

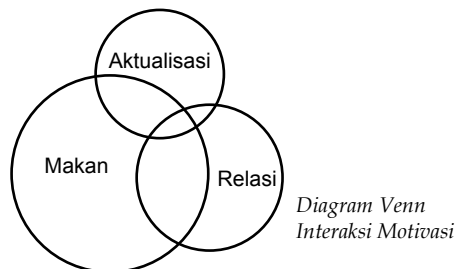


Diagram ini dibaca demikian; seorang yang mengidamkan dirinya menjadi artis sinetron (**AKTUALISASI**) mencari kerja di rumah produksi sinetron, dari pekerjaannya itu dia mendapatkan bayaran yang cukup untuk biaya makan dia dan keluarganya (**FISIK**), disana dia bergaul dengan berbagai seniman dan artis sinetron (**RELASI**). Setidaknya ada 3 motivasi yang melandasi tindakannya untuk bekerja di rumah sinetron dan dia mendapatkan beberapa kebutuhannya secara bersamaan seperti Kebutuhan Fisik dan Relasi. Hanya saja untuk Aktualisasi masih tertunda (kecil, daya dorong lemah).

Jadi wajarlah manusia dalam bertindak bisa dilatarbelakangi oleh lebih dari satu jenis motivasi, dan motivasi terbesar lah yang akan lebih dulu diraihnya.

### 3. Self Defense Mecanism / Mekanisme Pertahanan Diri

Motivasi yang berupa daya dorong sebuah tindakan untuk mencapai sesuatu dalam pencapaiannya bisa mengalami dukungan atau hambatan.

Kalau usaha untuk mencapai keinginan tersebut berhasil maka orang / sekelompok orang tadi akan dipuaskan, psikisnya menjadi tenang. Namun apabila tidak tercapai atau mengalami hambatan, maka orang tersebut akan menderita, jiwanya bergolak yang di tingkat tertentu bisa mengalami sakit mental dan sakit - sakit somatis lainnya.

Dalam psikoanalisa dikenal istilah "*Defence Mechanism*"<sup>4</sup> menunjukkan proses penyesuaian yang terjadi ketika seseorang mengalami benturan psikis.

Proses adaptasi sebenarnya adalah proses yang alamiah terjadi pada setiap mahluk hidup. Ganggang bertahan hidup (beradaptasi) di dalam air, bunglon mengubah warna kulitnya sesuai dengan lingkungannya untuk bertahan hidup. Manusia juga mengalami hal yang sama di tingkat psikologis.

Apabila daya dorong / gerak untuk mencapai sesuatu terhalang, seseorang secara otomatis akan BERADAPTASI untuk menghilangkan gangguan itu atau MAL ADAPTIF dengan memproteksi diri melalui pemalsuan dan tipuan-tipuan tertentu. Bentuk-bentuk proteksi diri yang Maladaptif antara lain :

- a. **Rasionalisasi**, membuat berbagai alasan sehingga dia menganggap diri patut dimaafkan misalnya tidak mau disalahkan atas kegagalan / ketidakmampuannya dengan alasan waktunya tidak tepat, hujan deras dsb.
- b. **Proyeksi**, menyalahkan pihak lain sebagai sumber kegagalan walau sebenarnya dirinyalah penyebabnya (kambing hitam) misalnya aku membenci si A aku katakan si A-lah yang membenci aku, si B menjadi sumber kericuhan
- c. **Sublimasi**, mengalihkan ketidakmampuannya ke motivasi lain. Misalnya gagal membuat orang lain menghormati, menjadi pengurus organisasi supaya dihormati
- d. **Fantasi**, menghayalkan seolah-olah sudah mencapai tujuannya. Misalnya gagal menjadi ketua Majelis menghayal bahkan mengarang cerita dirinya ketua MG
- e. **Agresi**, menyerang orang/pihak yang dianggap mengganggu tercapainya tujuan. Misalnya marah - marah (verbal) sampai memukul bila orang lain tidak mendukung.
- f. **Regresi**, menarik diri ke keadaan yang lebih aman dan berdiam disana. Misalnya takut orang mengira dia lemah, dia lebih baik tidak ikut lomba.
- g. **Represi**, berusaha melupakan kepahitan yang dialaminya, sama sekali tidak mau mengingatnya. Misalnya putus cinta, berusaha menghilangkan segala jejak hubungan dengan mantan kekasihnya.

Manfaat mempelajari Mekanisme Pertahanan Diri ini adalah supaya kita bisa menilai diri kita sendiri sehingga bisa mencari solusi yang tepat dan baik untuk kita. Di samping itu apabila kita bermasalah dan tidak terpecahkan, maka pelayanan gereja juga akan terganggu sebab kita cenderung menipu kenyataan.

<sup>4</sup> "*Defense mechanisms refer to patterns of thinking and behaving as ways to adapt and adjust to difficult life circumstances*", scn 2 p. 154 - 155. Adaptasi terhadap keadaan yang sulit. "*Defense mechanisms are psychic processes that are generally attributed to the organized ego. They organize and maintain optimal psychic conditions in a way that helps the subject's ego both to confront and avoid anxiety and psychic disturbance.*" Alaine de Mijolla (editor), **International Dictionary of Psychoanalysis**, 2005 p. 374 menentang atau menghindari ketidaknyamanan.

## B. PELAYANAN

Pelayanan Gereja berbeda dengan pelayanan publik, dalam bahasa Inggris dipakai Ministry untuk pelayanan Gereja sedangkan pelayanan publik dipakai service. Pelayanan Gereja adalah segala aktivitas oleh orang Kristen (anggota gereja) sebagai ungkapan imannya.<sup>5</sup> Beda dari pelayanan umum adalah unsur IMAN yang mendasari (memotivasi) tindakannya. Untuk GKI, pelayanan Gereja dirumuskan dalam Anggaran Dasar Tata Gereja pasal 6 tentang KESAKSIAN DAN PELAYANAN<sup>6</sup>: GKI melaksanakan kesaksian dan pelayanan dalam masyarakat melalui perkataan dan perbuatan baik sendiri maupun bersama termasuk bermitra dengan gereja lain, pemerintah dan masyarakat. Rumusan ini cenderung bersifat pelayanan KELUAR gereja daripada pelayanan internal.

Secara Teologis Pelayanan dimengerti demikian, Tuhan sendiri mengajarkan kepada kita untuk mengasihi sesama dan mengasihi Tuhan dalam perbuatan. Mengasihi Tuhan diwujudkan dengan mengasihis sesama (Mat. 25:40). Maka motivasi dalam pelayanan adalah membuat orang lain menjadi lebih manusiawi, kalau orang (jemaat maupun non jemaat) belum mampu memenuhi kebutuhan Fisik, bantulah untuk mencapainya. Kalau orang butuh perhatian (relasi), berikan perhatian. Kalau orang berperilaku menyimpang dan cenderung neurosis, karena salah dalam mengelola Mekanisme Pertahanan Dirinya, bantulah agar dia menemukan kepribadian yang sehat.

Semua kegiatan tersebut bisa dilakukan orang per orang sebagai ungkapan imannya, akan tetapi Tuhan menghendaki kita juga melakukan secara kolektif untuk maksud kesaksian bahwa Yesus adalah satu dengan Bapa (Yoh 17:21). Kesatuan itu dinyatakan dalam kesatuan orang - orang beriman yang bertindak secara utuh dan terpadu. Dalam hal ini berarti gereja bertugas untuk bersaksi. Inilah Motivasi Religius yang dilupakan oleh Abraham Maslow.

## C. MOTIVASI PELAYANAN

Kalau kedua istilah itu digabungkan maka bisa menimbulkan pengertian baru, yaitu ada 2 kepentingan yang bertarung. Kepentingan si pelayan dan kepentingan gereja. Apabila terjadi konflik ini adalah wajar sebab sangat manusiawi apabila seseorang punya kepentingan dalam setiap tindakannya dan wajar apabila dalam lingkup gereja, ada batas yang jelas berupa iman sebagai dasar tindakannya.

Dua orang atau lebih, masing - masing punya kepentingannya sendiri - sendiri, bila dipertemukan bisa menimbulkan konflik kalau sumber pemenuhan kebutuhannya sama. Misalnya A ingin punya pacar C sedangkan B juga demikian, maka antara A dan B bisa timbul konflik. Berbeda dengan apabila yang menjadi sumber adalah Kebutuhan Dasar Religius bukan konflik yang terjadi melainkan justru penyatuan. A mendapat pemuasan Religius dari GKI, demikian juga B, maka A dan B justru akan diikat dan dipersatukan,

Konflik kepentingan pun pernah terjadi pada Murid Yesus (Markus 10 : 35-37). Solusinya yang diberikan oleh Yesus adalah tetap melayani sepenuh hati ini akan mempersatukan murid-muridNya kalau status dijadikan kepentingan utama justru akan menimbulkan konflik

<sup>5</sup> "A ministry, in Christianity, is an activity carried out by Christians to express or spread their faith.", [http://en.wikipedia.org/wiki/Christian\\_ministry](http://en.wikipedia.org/wiki/Christian_ministry), 25 Mei 2010.

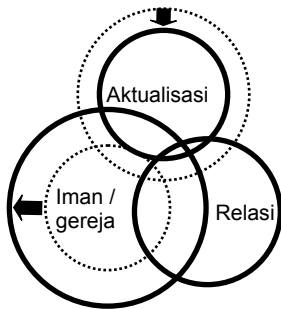
<sup>6</sup> TATA GEREJA DAN TATA LAKSANA GEREJA KRISTEN INDONESIA, 2009, p. 23

yang berkepanjangan (ayat 41). Namun dari perikop tersebut kita belajar bahwa ternyata ada juga faktor lain yang menjadi pendorong murid- murid Yesus untuk ikut melayani dan Tuhan tidak melarang mereka bermotivasi demikian (ayat 40).

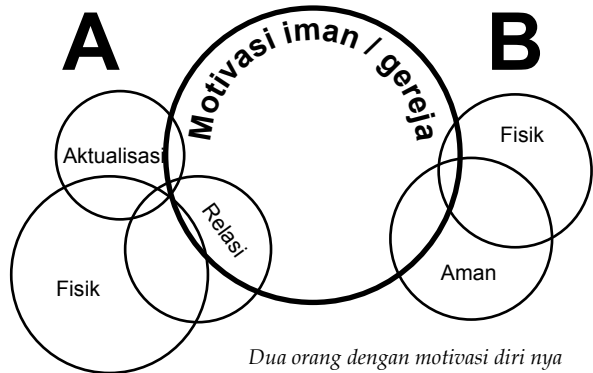
Jadi mungkinkah dan perlukah memurnikan motivasi ? Motivasi ibarat mesin bertenaga, apabila motivasi- motivasi diri dibuang, daya dorong pelayanan bisa menyusut atau bahkan hilang. Misalnya si A yang ganteng aktif dalam pelayanan gereja karena tertarik pada B yang cantik. Jadi selain memang sungguh-sungguh melayani, Si A ingin memenuhi kebutuhan Relasi dengan B. Apabila motivasi itu dilarang atau ditabukan, daya dorong pelayanan B akan jauh menyusut atau bahkan hilang seperti mobil yang mesinnya macet.

Apabila pelayanan memanfaatkan segenap daya dorong mesinnya maka kekuatan pelayanan akan sangat besar. Jadi masalahnya bukanlah meniadakan kepentingan tertentu akan tetapi mengelola motivasi untuk Kemuliaan Nama Tuhan.

Karena konteksnya adalah Pelayanan khususnya sehubungan dengan gereja maka prinsip dasar yang harus dipegang adalah lebih mengutamakan kepentingan gereja daripada kepentingan diri. Prinsip ini sebagai pengikat yang mempersatukan segenap pelayan sehingga seorang bisa menerima yang lainnya. Apabila kepentingan diri diutamakan maka unsur pemersatunya tidak ada sehingga cenderung terjadi perpecahan. Tugas pengurus gereja adalah mengontrol apabila motivasi diri berlebihan dan terlalu besar. Selain itu juga menolong mereka yang over SDM (Self Defence Mechanism) agar menjadi pribadi yang sehat. Lebih jelas digambarkan dengan diagram demikian :



*Memperkecil motivasi diri  
Memperbesar motivasi gereja*



*Dua orang dengan motivasi diri nya  
dipersatukan melalui motivasi iman / gereja*