

Analisis Kepuasan Jemaat terhadap Kualitas Layanan Gereja X dengan menggunakan metode Service Quality

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penulisan ini berlatarbelakang , bahwa sekarang banyak gereja di kota Bandung serta makin banyak permasalahan yang timbul didalamnya adalah bahwa banyak jemaat yang tidak puas dan banyak mencari gereja lain. Hal ini menyebabkan banyaknya jumlah gereja yang semakin meningkat yang disebabkan oleh pengaruh hal tersebut.

Para jemaat seringkali berganti gereja dari gereja satu ke gereja yang lain karena hasil yang ingin diperoleh jemaat mengalami perbedaan atau seringkali tidak sama antara gereja yang satu dengan yang lain. Padahal inti ajaran gereja adalah satu inti dan tidak pergi kemana-mana ajarannya, maksudnya adalah hanya mengajarkan untuk mengenal kasih Tuhan agar manusia kembali ke Tuhan dan tidak mengajarkan yang lainnya yang tidak sesuai dengan ajaran inti. Tetapi banyak gereja yang memberikan hasil yang berbeda dari apa yang diharapkan oleh jemaat.

Jemaat mendapat hasil yang berbeda juga disebabkan oleh beberapa hal yang tidak sesuai dengan jemaat ketahui. Karena dalam beberapa gereja banyak terjadi penyelewengan dalam gereja yang tidak bisa diterima jemaat dan tidak masuk akal sebab gereja tidak boleh melakukan penyelewengan. Gereja mempunyai satu tujuan yaitu membawa jemaat kembali kepada Tuhan.

Selain itu gereja seringkali melakukan hal tidak etis yang seharusnya tidak gereja lakukan dalam pelayanannya terhadap jemaat yaitu membedakan jenis pelayanan antara jemaat yang kaya dan miskin, cacat dan normal. Diskriminasi ini sering terjadi dalam beberapa gereja yang disebabkan oleh beberapa hamba Tuhan dan pengurusnya yang membedakan berdasarkan uang sumbangan perbulan tiap bulan, penampilannya, dan jumlah sumbangan yang diberi tiap sumbangan sukarela setiap akhir ibadah. Jadi gereja melakukan hal yang tidak sesuai dengan namanya sebagai gereja dan para pelayan yang melayani semua jemaat berdasarkan materi.

Gereja juga banyak diusahakan seperti bisnis maupun cara untuk memperoleh uang sebanyak-banyaknya untuk kepentingan sendiri. Gereja layaknya sebuah perusahaan turun temurun dan diturunkan terus kepada keturunan dari keluarga hamba Tuhan maupun pengurusnya.

Gereja juga seringkali menyimpang ajarannya karena tidak membantu jemaat untuk belajar saling mengasihi antar sesama manusia dan menjelaskan hubungan antara Tuhan dengan manusia yang sesuai dengan lambing salib yaitu hubungan vertical antara Tuhan dan manusia ; hubungan antara manusia dengan sesama manusia agar saling mengasihi bukan untuk saling berbuat jahat dan bersaing sehingga menyimpang jauh dari ajaran Tuhan.

Oleh karena itu gereja memerlukan Kualitas Layanan yang prima karena dengan metode tersebut gereja dapat memberikan pelayanan yang lebih baik daripada sebelumnya sehingga jemaat tidak lagi memberikan dampak buruk bagi gereja dan jemaat dapat kembali ke gereja lagi tanpa ada halangan yang menghalangi jemaat dengan gereja. Sehingga gereja dapat memberikan apa yang jemaat inginkan dari gereja tersebut. Kualitas Layanan adalah persepsi terhadap kenyataan yang telah sesuai dengan harapannya. Kepuasan adalah berasal dari bahasa latin yaitu satis berarti enough atau cukup dan *facere* berarti to do atau melakukan. Jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup. Jadi dengan hal pokok tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti Kepuasan Jemaat terhadap Kualitas Layanan Gereja X dengan menggunakan metode *Service Quality* dan peneliti juga diminta tolong oleh karyawan gereja untuk diminta meneliti gerejanya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis mengidentifikasi masalah :

1. Bagaimana Kualitas Layanan gereja X?
2. Bagaimana Kepuasan Jemaat dilihat dari Kualitas Layanan gereja X?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis mempunyai tujuan penelitian :

1. Untuk menganalisis Kualitas Layanan gereja X
2. Untuk mengevaluasi kepuasan jemaat jika dilihat dari kualitas layanan gereja X

1.4 Kegunaan Penelitian

Ada beberapa kegunaan penelitian ini, antara lain :

Manfaat bagi akademisi :

Sebagai pengetahuan dan pengalaman bagi Universitas Kristen Maranatha dan orang-orang yang terdapat di dalamnya bahwa kualitas layanan gereja dapat mempengaruhi kepuasan jemaat pada sebuah gereja.

Manfaat bagi praktisi :

Untuk memahami permasalahan dalam sebuah gereja dan solusinya yang harus dilakukan oleh gereja dalam menghadapi masalah tersebut serta membantu gereja memperbaiki layanan primanya dalam memenuhi harapan jemaat dan melaksanakan tugasnya dengan baik dalam memuaskan keinginan masyarakat pada sebuah gereja.

1.5 Batasan Penelitian

Topik yang diambil adalah Kepuasan Jemaat dengan metode *Service Quality*

Responden yang kita ambil berasal dari Jemaat gereja X tersebut bukan dari jemaat gereja yang lainnya.