

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberadaan Gereja "X" Bandung di Wilayah Jawa Barat tidak terlepas dari sejarah misi terdahulu di Indonesia yang dikerjakan oleh Zending Belanda, orang Tionghoa Perantauan dan orang Tionghoa peranakan. Misi dari Zending Belanda mempunyai andil yang sangat besar bagi berdirinya Gereja "X" Bandung Sinode Wilayah Jawa Barat. Tepat pada tanggal 25 Desember 1924 yaitu pada hari Natal untuk pertama kalinya gedung yang sampai sekarang ditempati, digunakan sebagai tempat beribadah. Selama 88 tahun Gereja "X" berdiri sudah memiliki jemaat kurang lebih 3.690 orang. Jemaat yang aktif sekitar 2.000 orang yang terdiri atas anak-anak, remaja, pemuda, dewasa, dan lansia.

Menurut buku sejarah jemaat gereja "X" Bandung, jumlah jemaat pada akhir tahun pelayanan 2010-2011 adalah 2.368 jiwa dan pada akhir tahun pelayanan 2011-2012 adalah 2.424 jiwa. Dalam kurun waktu tersebut terdapat peningkatan sebesar 56 jiwa (2,36%). Peningkatan ini cukup stabil selama empat tahun terakhir. Fakta ini menyiratkan bahwa ada sesuatu yang "kuat atau menarik" dari gereja "X", sehingga banyak orang tetap ingin menjadi anggota gereja "X".

Dalam percakapan-percakapan lisan dengan calon anggota jemaat Gereja "X" pada saat dilakukan *retreat* baptisan 11-12 Februari 2012, terungkap bahwa daya tarik gereja "X" di antaranya letaknya yang strategis, kualitas layanan kebaktian dan

pemusiknya berkualitas. Fenomena ini semakin mendorong gereja "X" untuk menjadikan dirinya sebagai "tempat yang terindah di kota Bandung" bagi siapa saja yang ada di dalamnya.

Gereja bukanlah sekelompok orang dengan latar belakang kehidupan yang sama. Gereja adalah kelompok orang yang memiliki kepercayaan yang sama, Allah yang sama dan harapan yang sama. Anggota gereja memiliki banyak perbedaan, misalnya dalam status sosial, latar belakang budaya, kegemaran, pendidikan, ketrampilan serta minat, bagaimana gereja dapat menjadi organisasi yang baik sementara anggotanya mempunyai begitu banyak perbedaan. Untuk menjadi organisasi yang baik, gereja tidak cukup hanya mendasarkan diri pada persamaan kepercayaan.

Menurut laman Gereja "X" kota Bandung, visi gerejanya yaitu "Menjadi Komunitas Kristen yang bersinergi, berbagi dan membarui dalam mewujudkan Kerajaan Allah". Misi Gereja "X" Bandung yaitu pertama mewujudkan Gereja "X" menjadi komunitas Kristen yang setiap unsur di dalamnya hidup dalam kasih dan persaudaraan sebagai Tubuh Kristus. Kedua, melaksanakan pelayanan dan kesaksian yang aktual dan kontekstual yang membarui kehidupan bersama bagi kemuliaan Tuhan.

Gereja "X" menganut sistem "*presbiterial-sinodal*". Dalam sistem ini bentuk penataan gereja dikelola oleh para "*presbiterium*", yaitu Majelis Jemaat yang terdiri atas para pendeta dan penatua yang berkedudukan setara. Dengan demikian tugas dan pelayanan Pendeta dan Penatua pada prinsipnya saling melengkapi dan saling

mendukung sehingga dapat terwujud suatu pola pelayanan majelis jemaat yang efektif untuk melayani pekerjaan Tuhan. Persekutuan yang menjadi wadah kepemimpinan para Penatua dan Pendeta tersebut dalam pengajaran gereja *Calvinis* disebut sebagai “Majelis Jemaat”. Dengan demikian, pengertian Majelis Jemaat menujuk kepada suatu kelembagaan formal dari para pejabat gerejawi yang terdiri atas Pendeta dan Penatua. Mereka bersama-sama berkomitmen dalam iman untuk melaksanakan panggilan rohaniah, yaitu menjadi hamba Tuhan Yesus Kristus yang saling melayani dengan penuh kasih tanpa mengharapkan imbalan atau pamrih dari jemaat yang dilayaninya. (<http://www.gkitamanaries.com/article.jsp?articleId=10>)

Majelis Jemaat adalah pemimpin jemaat di lingkungan gerejanya. Oleh karena itu jiwa kepemimpinan harus dimiliki oleh majelis jemaat, berupa kemampuan mengenal warga jemaat; kepekaan untuk mendengar, memahami, membimbing dan menggembalakan jemaat. Para majelis jemaat dipanggil untuk pembangunan tubuh Kristus. Mereka membangun jemaat dalam iman, pengharapan dan kasih. Mereka mendorong dan memimpin Jemaat melaksanakan misi gereja sebagai peran serta dalam perwujudan misi Allah. Majelis Jemaat melayani dengan membangun kehidupan spiritual Jemaat, menjaga pengajaran gereja dengan ajaran yang sehat, dan melaksanakan kunjungan pastoral kepada anggota untuk berbagi suka dan duka, menghiburkan yang susah, menguatkan yang lemah, membalut yang terluka, mencari yang terhilang dan tersesat, serta menolong yang sakit dan menghadapi kematian.

Menurut buku Tata Gereja beberapa pekerjaan Majelis Jemaat yaitu: memperhatikan keadaan anggota jemaat yang dipercayakan kepada pelayanan

mereka, membimbing warga jemaat supaya rajin mengikuti kebaktian, membimbing anak-anak supaya rajin ke sekolah minggu, mengunjungi orang-orang sakit, menghibur mereka yang berduka cita karena kemalangan atau penderitaan, supaya mereka berpengharapan kepada Tuhan, membimbing orang-orang yang sesat dan penyembah berhala supaya mereka bertobat, dan membantu mempersiapkan pelayanan Gereja. Pelayanan gerejawi tidak mungkin dilakukan oleh satu orang atau sekelompok orang saja, tetapi harus dilakukan secara bersama-sama dan dilakukan pada hari Minggu saat ibadah. Dengan kata lain, pelayanan gerejawi tidak mungkin hanya dilakukan oleh para pendeta dan penatua saja. Menjadi seorang penatua merupakan panggilan pelayanan dari Tuhan melalui gereja-Nya terhadap diri seseorang.

Tugas Penatua pada hakikatnya mengemban “panggilan spiritual atau rohani”. Dalam mengemban tugas sebagai seorang Penatua, seseorang dipercaya untuk secara formal melaksanakan tugas panggilan sebagai hamba Tuhan yang melayani jemaat dengan kasih. Pelayanan seorang Penatua tidak bersifat individual, tetapi dilaksanakan bersama-sama para Penatua yang lain dan Pendeta. Oleh karena itu syarat utama untuk melaksanakan jabatan Penatua adalah mengutamakan kualitas rohani yang baik, dapat diteladani, melayani kebutuhan jemaat gereja, serta mampu bekerja sama dengan para Penatua dan Pendeta lainnya.

Majelis Jemaat Gereja ”X’ Bandung terdiri atas Badan Pekerja Majelis Jemaat (BPMJ), Ketua Umum, Ketua 1, Ketua 2, Sekretaris Umum, Sekretaris 1, Sekretaris 2, Bendahara Umum, Bendahara 1, Bendahara 2, Penanggung Jawab (PJ), Tugas

Khusus Penanggung Jawab (PJ) Agenda 1 yaitu Penanggung Jawab (PJ) Kebaktian, Baptis/Sidi, Perjamuan Kudus, Pernikahan, Penghiburan, Pelawatan dan Kebaktian Rumah Tangga (KRT), Pemahaman Alkitab (PA) dan Bina Jemaat, Penanggung Jawab (PJ) Pos Kawalayaan, Pendamping Badan Pelayanan, Agenda 2 (Makna Berklasis dan Bersinode), Agenda 3 (Oikumene Gerejawi), Agenda 4A (Oikumene Kemasyarakatan), dan yang terakhir Agenda 4B (Oikumene Kependidikan).

Contoh pelayanan yang dilakukan penatua adalah menghibur jemaat yang berduka karena keluarga, sahabat, atau rekan terdekat meninggal dunia. Pelayanan kedukaan merupakan salah satu bentuk pelayanan pastoral yang dilakukan gereja kepada warga jemaat. Penatua penanggung jawab penghiburan adalah tim yang berperan sebagai menolong atau melayani keluarga untuk menghibur dan memberi kekuatan kepada jemaat yang sedang berduka. Penatua penanggung jawab kedukaan melakukan sebuah cara agar pelayanan terhadap keluarga yang berduka dapat segera ditindaklanjuti serta berjalan dan terlaksana dengan baik kebaktiannya.

Program Bidang Kesaksian dan Pelayanan adalah untuk memenuhi panggilan dan tugas Gereja dalam bersaksi serta mewujudkan kerja sama dengan mitra kemasyarakatan dan keagamaan untuk mengkaji masalah kemiskinan, lingkungan hidup, hubungan antar umat beragama, dan hubungan antar etnis. Kepedulian jemaat terhadap masalah sosial kemasyarakatan memperlihatkan kepedulian Gereja "X" Bandung kepada masalah tersebut dan dapat mengaktualisasikan diri agar menjadi saluran berkat bagi sesama.

Pelayanan penatua bidang kesehatan di gereja "X" Bandung mengadakan acara donor darah rutin setiap tiga bulan (bekerja sama dengan PMI kota Bandung), Layanan Kesehatan Masyarakat melalui Pengobatan Gratis, program beras untuk sesama, baik jemaat maupun bukan jemaat yang membutuhkan, bakti sosial kepada warga sekitar yang berkekurangan dan pemulung di jalanan, mengadakan acara buka puasa bersama agar menjalin hubungan yang lebih akrab dengan mereka yang berbeda agama, dan program beasiswa (Peduli Anak Sekolah) yaitu memberikan beasiswa bagi jemaat yang tidak mampu membiayai sekolah anaknya.

Kualitas pelayanan Majelis Jemaat gereja merupakan sarana untuk mencapai kepuasan jemaat dalam beribadah kepada Tuhan. Tujuan utamanya menghasilkan jemaat yang puas dan setia yang akan konsisten untuk terus memanfaatkan pelayanan yang tersedia. Oleh karena itu memberikan mutu yang tinggi dan pelayanan yang prima merupakan suatu keharusan apabila ingin mencapai jemaat yang puas dan setia. Jika jemaat tidak puas, dia akan berhenti beribadah di gereja "X" dan dapat berdampak pada penurunan tingkat kehadiran jemaat untuk beribadah. Dalam konsep psikologi, kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa diistilahkan dengan kepuasan konsumen.

Zeithaml (2004) merumuskan kepuasan konsumen sebagai "*customer's evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectation*". Dengan demikian kepuasan jemaat merupakan perilaku yang terbentuk terhadap sarana atau jasa sebagai kesetiaan jemaat tersebut. Kepuasan jemaat ini sangat penting karena akan berdampak pada kelancaran kegiatan gereja

atau organisasi tersebut. Jemaat yang merasa puas akan jasa atau sarana yang digunakannya akan kembali menggunakan jasa atau sarana yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan jemaat.

Kepuasan jemaat diartikan sebagai suatu keadaan ketika harapan jemaat terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterima oleh jemaat tersebut. Jika pelayanan tersebut jauh di bawah harapan jemaat, ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya jika pelayanan memenuhi harapan jemaat, ia akan senang. Harapan-harapan jemaat ini dapat diketahui dari pengalaman mereka saat menggunakan jasa pelayanan gereja tersebut, saat jemaat beribadah, dan dari informasi yang berikan oleh gereja untuk menghasilkan kepuasan pelayanan tadi.

Berdasarkan data yang diambil pada awal tahun 2013 dan tahun 2014, sebanyak lima belas orang jemaat yang mengikuti kebaktian di gereja "X" Bandung, delapan orang merasa malas beribadah di gereja "X" karena jemaat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Majelis Jemaat terhadap keluhan jemaat gereja akan kebutuhan bantuan dana pendidikan yang kurang memuaskan. Jemaat-jemaat tersebut ingin fasilitas yang ada selalu diperbaiki kualitasnya supaya jemaat semakin puas beribadah di Gereja "X". Harapan dua orang jemaat Gereja "X", mereka menginginkan Majelis Jemaat lebih sering memperhatikan Jemaat misalnya lebih sering dilawat, tiga jemaat diantaranya merasa puas dengan pelayanan gereja "X" Bandung karena mereka merasa Penatua dan Pendeta Gereja "X" sudah menumbuhkan sikap yang ramah menyambut jemaat beribadah di Gereja "X" walaupun jarak dari rumah mereka ke Gereja "X" cukup jauh karena majelis jemaat

melayani jemaatnya dengan baik jadi mereka nyaman. Sebanyak dua orang simpatisan merasa senang kebaktian di Gereja “X”, mereka memperoleh banyak berkat yang diberikan oleh Tuhan melalui penatua ketika melayani mereka yang sedang berduka. Berdasarkan survei awal ini, peneliti ingin mendapatkan gambaran mengenai kepuasan jemaat terhadap kualitas pelayanan Majelis Jemaat Gereja “X” di kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui bagaimana kepuasan jemaat terhadap kualitas pelayanan Majelis Jemaat gereja “X” di kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Maksud penelitian ini adalah memperoleh gambaran mengenai kepuasan jemaat terhadap kualitas pelayanan Majelis Jemaat Gereja “X” di kota Bandung.

1.3.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah ingin memperoleh gambaran mengenai kepuasan jemaat terhadap kualitas pelayanan Majelis Jemaat yang terdiri atas dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* di Gereja “X” kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Kegunaan teoretis penelitian ini adalah

1. Memberikan informasi tambahan mengenai kepuasan jemaat terhadap kualitas pelayanan bagi bidang ilmu Psikologi, khususnya Psikologi Industri Organisasi dan Sosial.
2. Memberikan masukan bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian lanjutan yang serupa

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah

1. Memberikan informasi kepada Majelis Jemaat Gereja “X” di Bandung mengenai gambaran kepuasan jemaat terhadap kualitas pelayanan yang dimiliki sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan acuan bagi Gereja “X” untuk memperbaiki, meningkatkan, serta mempertahankan kualitas pelayanan ibadah gereja.
2. Memberikan informasi kepada jemaat tentang pelayanan Majelis Jemaat pada bidang apa saja yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya sehingga jemaat merasa puas beribadah di Gereja “X.”

1.5 Kerangka Pemikiran

Di jaman modern saat ini semakin banyaknya gereja yang berusaha memberikan jasa pelayanan terhadap jemaat anak-anak, remaja, dewasa maupun lansia dengan sebaik-baiknya. Gereja-gereja menyediakan fasilitas untuk menarik jemaat sebanyak mungkin. Jemaat dapat memilih gereja dengan membandingkan gereja mana yang memberi pelayanan terbaik secara konsisten, memberikan mutu yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan gereja lainnya dan juga memberikan pelayanan yang lebih tinggi daripada yang diharapkan oleh jemaat. Pelayanan sebagai suatu tindakan manusia dengan tujuan untuk memuliakan dan mengagungkan Tuhan dirasakan sangat penting dalam kehidupan bergereja. Dengan melakukan pelayanan, kehidupan bergereja dapat berjalan dengan baik dan lancar. Hal itu terjadi karena pelayanan jemaat merupakan instrumen untuk mewujudkan rencana dan atau karya Allah.

Pelayanan jemaat sering ditinjau hanya dari satu sisi misalnya sebagai pekerjaan administratif atau sebagai pengembangan kerohanian. Sudah tentu pemahaman demikian tidak utuh. Pelayanan Jemaat adalah sebuah tindakan atau perilaku yang unik karena berbeda dengan tindakan-tindakan atau perilaku-perilaku yang lain. Keunikan pelayanan jemaat sebagai sebuah perilaku dicirikan dengan kualitas tertentu menyertainya. Pelayanan jemaat dapat dipahami sebagai suatu tindakan manusia untuk menyatakan kesaksian akan kasih dan iman dalam persekutuan.

Bentuk pelayanan gereja seperti persekutuan yaitu segala usaha untuk semakin mewujudkan dan mengukuhkan persaudaraan hubungan antar jemaat gereja “X” dengan Tuhan, dengan saling membantu, berbagi, memperhatikan, memberi dan menerima, mencukupi demi kesejahteraan bersama dalam komunitas jemaat. Bentuk pelayanan gereja lainnya, berdiakonia, adalah saling membantu dan rela berkorban untuk mendatangkan kesejahteraan bagi orang lain. Semua bantuan yang dilakukan hanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kepuasan jemaat adalah perasaan senang atau kecewa jemaat yang berasal dari perbandingan antara kesan persepsi jemaat terhadap kinerja atau suatu hasil pelayanan dan harapan-harapannya. Pelayanan merupakan hal penting, bila pelayanan yang diberikan melebihi harapan jemaat, maka akan dapat menimbulkan kepuasan, sehingga jemaat akan tetap beribadah ke gereja tersebut. Bila pelayanan yang diberikan sama dengan harapan jemaat, maka akan dapat menimbulkan kepuasan, sehingga jemaat akan tetap menggunakan jasa tersebut. Bila pelayanan yang diberikan kurang dari harapan jemaat, maka akan dapat menimbulkan ketidakpuasan, sehingga jemaat tidak menggunakan jasa tersebut.

Menurut Zeithaml (2003) kualitas pelayanan organisasi dapat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, *reliability* sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang profesional, *responsiveness* memberikan pelayanan dengan tanggap terhadap kebutuhan jemaat, *assurance* memberikan informasi kepada karyawan agar karyawan percaya, *empathy* memahami kebutuhan jemaat dan

tangible memberikan fasilitas fisik yang menunjang. Kelima dimensi ini sangat menentukan kepuasan jemaat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Reliability adalah ketepatan pelayanan majelis jemaat, penatua atau aktivis, segera melayani saat dibutuhkan, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji. Dalam hal ini, Gereja “X” harus dapat memenuhi janjinya kepada jemaat, seperti ketepatan janji saat ada jemaat yang meminta dukungan aktivis gereja “X” untuk mendoakan atau melawat. Bila janji tersebut terpenuhi, jemaat akan merasa dilayani dengan baik dan tepat. Sebaliknya, jika janji tidak terpenuhi, jemaat akan merasa tidak puas bahkan mengajukan komplain.

Responsiveness adalah kesigapan dan ketanggapan para penatua dan aktivis saat dibutuhkan oleh jemaat. Dalam hal ini, penatua dan aktivis harus cekatan saat banyak jemaat yang membutuhkan pelayanan. Bila hal tersebut terjadi, jemaat akan merasa nyaman karena tidak harus menunggu lama. Sebaliknya, jika penatua dan aktivis Gereja “X” kurang tanggap, akan membuat jemaat lama menunggu dan akhirnya merasa tidak puas.

Assurance merujuk pada sopan santun, keramahan, dan pengetahuan Majelis penatua dan aktivis Gereja “X” saat memberi informasi kepada jemaat. Majelis penatua dan aktivis Gereja “X” tidak hanya melayani tetapi juga mampu berkomunikasi dengan baik, ramah dan memberi informasi terhadap pertanyaan jemaat sehingga jemaat tidak kebingungan dan merasa puas.

Emphathy menunjukkan kepekaan terhadap kebutuhan jemaat. Bila penatua dan aktivis Gereja “X” peka dan peduli terhadap kebutuhan jemaat, mereka mampu

mengenalinya kebutuhan jemaat dan memberi pelayanan sesuai kebutuhan jemaat. Dengan demikian, jemaat dapat merasa puas terhadap pelayanan penatua dan aktivis Gereja “X”. misalnya saat jemaat mengalami kedukaan terkena musibah, berusaha untuk menghibur dengan memberikan pelayanan yang baik, misalnya dengan menanyakan bantuan apa saja yang dibutuhkan.

Tangibles adalah wujud nyata dari fasilitas yang diberikan atau disediakan, seperti kelengkapan fasilitas, keluasan ruangan, kenyamanan, musik ibadah, kebersihan, tempat duduk, toilet, penampilan pegawai dan kelengkapan alat-alat yang digunakan. Bila hal ini terpenuhi, akan membuat jemaat merasa puas saat beribadah di Gereja “X”. Sebaliknya bila tidak terpenuhi, jemaat tidak merasa puas.

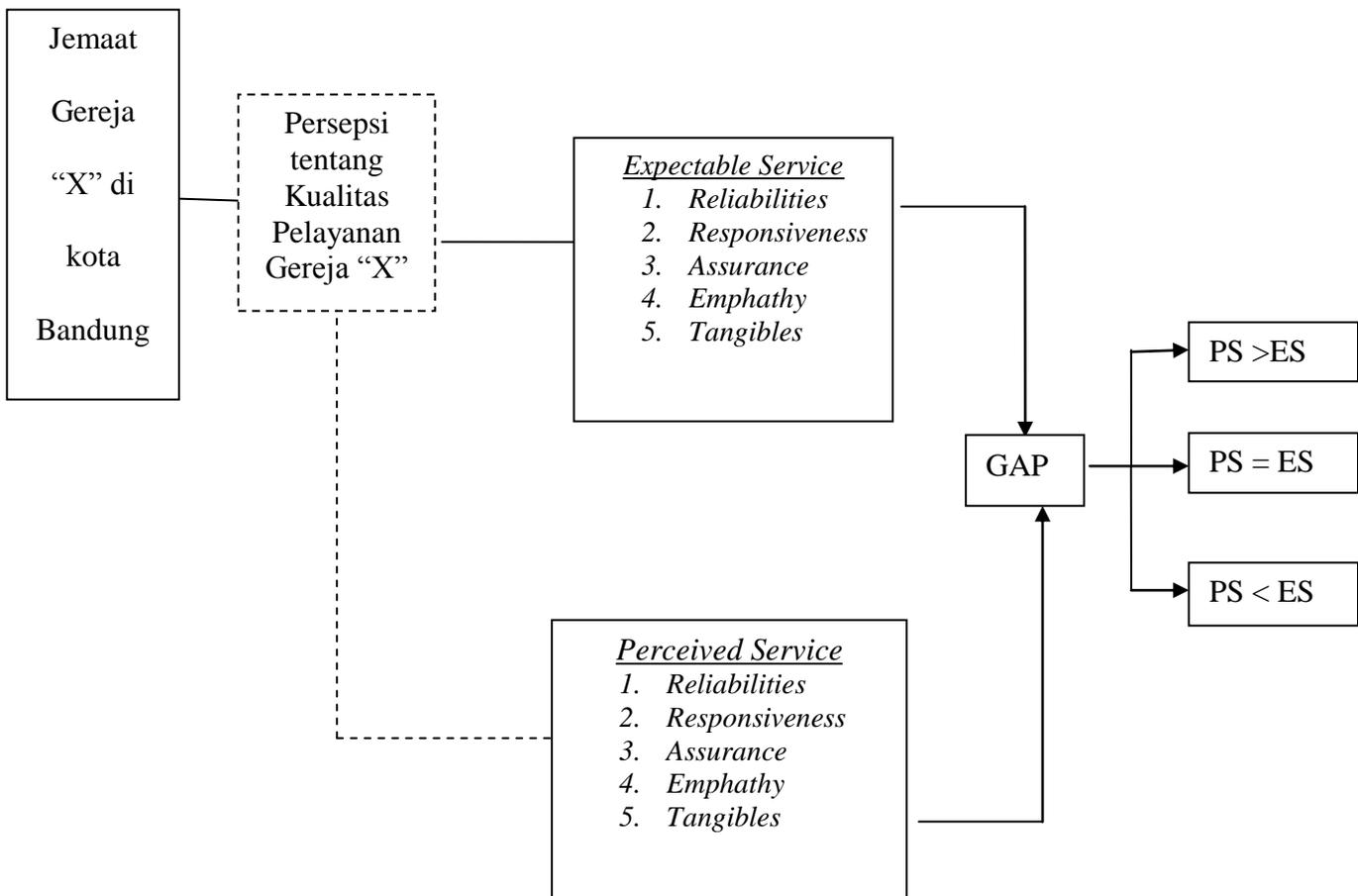
Penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima dan dirasakan maka akan menimbulkan kepuasan jemaat. Kepuasan jemaat merupakan persepsi jemaat bahwa harapannya telah terpenuhi atau bahkan terlampaui. Harapan jemaat yaitu mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan yang telah dijanjikan, memperoleh pelayanan dengan baik dan ketersediaan sarana untuk beribadah di gereja tersebut.

Penilaian terhadap suatu jasa atau produk dipengaruhi oleh dua faktor yaitu *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* adalah harapan jemaat terhadap pelayanan yang diberikan dan jemaat akan membentuk harapan berdasarkan pelayanan sebelumnya.

Perbandingan antara *expected service* dan *perceived service* ini akan menimbulkan kesenjangan (Gap). Gap terjadi bila jemaat merasa kualitas pelayanan

yang diberikan sama, berbeda dengan harapannya yaitu bisa lebih kecil atau lebih besar, yang kemudian akan memunculkan tingkat kepuasan jemaat. Semakin banyak jemaat yang merasa puas maka organisasi yang dikelola akan bertahan dan dapat memuaskan kebutuhan jemaat lainnya.

Jika pelayanan diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan bahkan lebih maka akan muncul perasaan puas ($PS \geq ES$). Perasaan puas ini ditunjukkan dengan kesetiaan dan kepercayaan untuk menggunakan kembali jasa Gereja "X". Jemaat yang merasa puas akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain, dan ini akan memberikan keuntungan yang lebih bagi jasa Gereja "X". Apabila pelayanan yang diterima sama dengan yang diharapkan maka akan muncul perasaan cukup puas ($PS=ES$). Hal ini ditunjukkan dengan perilaku jemaat yang akan tetap menggunakan atau tidak menggunakan kembali jasa dan beribadah di Gereja "X". Sedangkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) kurang sesuai dengan harapan ($PS \leq ES$) maka jemaat akan merasakan ketidakpuasan. Hal ini ditunjukkan dengan keluhan atau pengaduan pelayanan yang akan memberikan kerugian bagi perusahaan jasa Gereja "X".



Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran

1.6 Asumsi Penelitian

1. Kepuasan jemaat gereja dipengaruhi oleh *perceived service* (PS) terhadap *expected service* (ES).
2. Perbandingan antara *perceived service* (PS) dan *expected service* (ES) jemaat akan menimbulkan kesenjangan (Gap).
3. Jika $PS > ES$, akan muncul rasa puas pada jemaat Gereja “X” pada kualitas pelayanan Majelis Jemaat.
4. Jika $PS = ES$, maka akan muncul rasa cukup puas pada kualitas pelayanan Majelis Jemaat.
5. Jika $PS < ES$, maka akan muncul rasa tidak puas pada kualitas pelayanan Majelis Jemaat. Gereja “X”.