

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Konflik

Konflik merupakan salah satu esensi dari kehidupan yang melekat dalam perkembangan manusia, yang memiliki karakteristik yang beragam. Perbedaan yang ada di antara setiap individu seringkali memicu terjadinya konflik, baik dalam konteks hukum, agama, suku, bangsa, kepercayaan, aliran politik, gender, strata sosial dan ekonomi, serta budaya dan tujuan hidup. Istilah konflik berasal dari kata kerja dalam bahasa latin, yaitu *configere* yang berarti saling memukul⁹ Konflik merupakan proses pertentangan yang diekspresikan di antara dua pihak atau lebih saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola perilaku dan interaksi konflik yang menghasilkan keluaran konflik. Konflik adalah suatu proses yang dimulai saat suatu pihak merasa bahwa pihak lain telah memberikan dampak negatif terhadap sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak tersebut.¹⁰ Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa konflik merupakan adanya perbedaan dalam diri seseorang yang diekspresikan dimulai dari satu pihak yang memicu perhatian pihak lainnya. Konflik adalah situasi yang muncul ketika terdapat perbedaan

⁹ Wirawan, *Konflik Dan Manajemen Konflik Teori, Aplikasi, dan Penelitian*, (Jakarta, Salemba Humanika, 2023), 1,4

¹⁰ Hengki Irawan Setia Budi, *Manajemen Konflik Mengelola Marah dan Stres Secara Bijak*, (Yogyakarta, Grup Penerbitan CV Budi Utama, 2020), 5

pendapat atau persepsi di antara individu atau kelompok. Konflik adalah kondisi di mana dua kelompok atau lebih saling mempertahankan posisi mereka memiliki tujuan dan pandangan yang berbeda. Dalam situasi ini, mereka berada dalam posisi saling menentang, bukannya berkolaborasi untuk mencapai tujuan yang sama.¹¹

Konflik kerap terjadi dan dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis yakni, *pertama*, konflik pribadi (*personal conflict*) yang melibatkan dua individu dan merupakan yang paling umum, biasanya muncul ketika ada ketidak sukaan atau benturan kepribadian di antara mereka. *Kedua*, konflik interpersonal (*intrapersonal conflict*) terjadi dalam diri seseorang dan disebabkan oleh dilema yang sedang dialaminya. Konflik ini sering muncul ketika seseorang memiliki dua keinginan yang tidak dapat dipenuhi secara bersamaan. *Ketiga*, Konflik interpersonal adalah ketegangan yang muncul antara satu individu dengan individu lainnya akibat perbedaan kepentingan atau keinginan. *Keempat*, ada konflik peran (*role conflict*) yang berkaitan dengan tuntutan peran ganda yang harus diemban seseorang dalam suatu organisasi. Setiap anggota dalam organisasi memiliki serangkaian peran yang telah ditetapkan secara formal, yang dapat dipengaruhi oleh harapan dan karakter individu lain. Terakhir konflik antar kelompok (*intergroup conflict*) adalah dinamika yang kadang diperlukan untuk kemajuan, namun

¹¹ Eko Suncaka, "Manajemen Konflik di Sekolah", *Journal on Education*, Vol 5, No.4, Tahun 2023, 15147

juga dapat membawa kerusakan. Konflik ini dapat terjadi di berbagai tingkatan dan fungsi, baik dalam masyarakat maupun dilingkungan organisasi.¹²

Penyebab utama terjadinya konflik dapat dikategorikan menjadi beberapa faktor, antara lain perbedaan kepentingan, perbedaan pemahaman atau interpretasi, variasi dalam sudut pandang, ketidakjelasan tujuan, perbedaan peraturan yang berlaku, serta perubahan situasi yang mendesak.¹³ Konflik sering terjadi di sekeliling kita karena adanya beberapa faktor yang menyebabkan konflik itu terjadi, yakni keterbatasan sumber yang menimbulkan terjadinya kompetisi di antara manusia untuk mendapatkan sumber yang diperlukannya dan hal ini sering kali menimbulkan konflik. Tujuan yang berbeda, konflik sering terjadi karena pihak-pihak yang terlibat konflik mempunyai tujuan yang berbeda. Diferensiasi organisasi terjadinya konflik dalam organisasi sering kali muncul akibat pembagian tugas dalam struktur birokrasi serta spesialisasi tenaga kerja yang terlibat dalam pelaksanaannya. Komunikasi yang tidak baik yang sering menimbulkan konflik terjadi, dan perasaan dan emosi yang biasa menjadikan orang tidak rasional (irasional) saat berinteraksi dengan

¹² Ekamarwan, *Manajemen Konflik dan Stres*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2018), 25-36

¹³ H.Abdullah Aminuddin Aziz, *Buku Ajar Manajemen Konflik*, (Tasikmalaya, Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2021),23

orang lain sering menimbulkan konflik dan menentukan perilakunya saat terlibat konflik.¹⁴

B. Pengertian Manajemen Konflik

Manajemen konflik dapat dipahami sebagai serangkaian tindakan dan respons yang melibatkan berbagai pihak yang terlibat dalam konflik, serta pihak ketiga yang berfungsi sebagai hakim atau mediator dalam mencari solusi untuk menyelesaikan masalah. Pendekatan ini berfokus pada proses penyelesaian konflik, yang melibatkan perencanaan pengorganisasian, dan pengarahan bagi semua pihak. Selain itu, manajemen konflik juga membantu setiap pihak untuk memahami situasi yang dihadapi, sehingga penengah dapat memiliki informasi yang valid mengenai keadaan konflik tersebut.¹⁵

Manajemen konflik adalah langkah-langkah yang dilakukan oleh para pihak yang terlibat, maupun pihak ketiga, untuk mengarahkan perselisihan menuju hasil tertentu. Hasil ini bisa jadi penyelesaian konflik, yang berpotensi membawa ketenangan, kreativitas, serta kerja sama yang positif.¹⁶ Manajemen konflik adalah suatu pendekatan yang digunakan oleh pemimpin organisasi untuk menyelesaikan perselisihan. pendekatan ini

¹⁴ Wirawan, *Konflik Dan Manajemen Konflik Teori, Aplikasi, dan Penelitian*, (Jakarta, Salemba Humanika, 2023), 8-13

¹⁵ Adi Kusuma Wardana, Muhammad Fajrur Rizki Aulia, Yayat Suharyat, "Manajemen Konflik", *NUSRA: Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan*, Vol 5, No.1, Tahun 2024, 97

¹⁶ Finansia E. Watungadha, *Strategi Manajemen Konflik Organisasi Sektor Publik*, (Malang: Media Nusa Creative, 2022), 6

dilakukan dengan cara menetapkan aturan dasar yang jelas dalam berkompetisi.¹⁷ Berdasarkan kedua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik merupakan suatu cara yang dilakukan oleh seorang pemimpin dalam mengarahkan atau mengatur konflik yang sedang terjadi ke arah yang lebih baik atau positif.

Manajemen konflik adalah suatu proses yang melibatkan identifikasi, pengendalian, dan penyelesaian konflik dengan tujuan untuk mencapai hasil yang adil dan positif bagi semua pihak yang terlibat. Pendekatan manajemen konflik dapat dipandang sebagai langkah sistematis yang melibatkan penentuan sumber-sumber konflik, pemilihan strategi penyelesaian yang tepat, serta penerapan solusi yang efektif. Terdapat berbagai strategi yang dapat digunakan dalam manajemen konflik, antara lain negosiasi, mediasi, kolaborasi, dan kompromi. Keberhasilan dalam manajemen konflik sangat bergantung pada kemampuan pemimpin untuk mengelola emosi, membangun komunikasi yang terbuka, serta mendorong kerja sama di antara pihak-pihak yang bersengketa.¹⁸

Manajemen konflik dapat dipahami sebagai ketidaksepakatan yang muncul antara individu atau kelompok. Setiap interaksi antara individu atau kelompok rentan terhadap terjadinya konflik. Konflik ini sering kali

¹⁷ Weni Puspita, *Manajemen Konflik (Suatu Pendekatan Psikologi, Komunikasi, dan Pendidikan)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 69

¹⁸ Abdul Rozaq, Yova Hamdani, Eka Putrilhiya, Nur Liani, Mu'allimin, "Urgensi Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi", *Karakter : Jurnal Riset Ilmu Pendidikan Islam*, Vol 1, No.4, Tahun 2024, 230

berkaitan dengan emosi manusia, baik di lingkungan pendidikan, organisasi, maupun keluarga. Perasaan seperti diabaikan, diremehkan, tidak dihargai, ditinggalkan, atau merasa terbebani oleh tuntutan pekerjaan dapat menjadi pemicu kemarahan. Seiring berjalannya waktu, perasaan-perasaan tersebut dapat berdampak negatif pada kinerja seseorang. Oleh karena itu, manajemen konflik yang melibatkan berbagai strategi dan pendekatan menjadi penting. Langkah-langkah ini diambil oleh pihak ketiga untuk memastikan bahwa perselisihan antara dua pihak dapat mencapai solusi tertentu, baik yang berskala besar maupun kecil.¹⁹

Tujuan dari manajemen konflik meliputi beberapa aspek penting, yaitu untuk mengarahkan anggota untuk lebih fokus pada visi, misi, dan tujuan organisasi. Selain itu, manajemen konflik bertujuan untuk memahami orang lain serta menghargai keberagaman yang ada. Selanjutnya manajemen ini dapat meningkatkan kreativitas dan memperbaiki proses pengambilan keputusan melalui pertimbangan yang matang. Di samping itu, manajemen konflik berfungsi untuk memfasilitasi pelaksanaan kegiatan dan

¹⁹ Siti Ma'unatul Afifah, Kanzul Aras Nurjannah, Septa Muhammad Royhan, Nur Fajrin Marsella Putri, Mu'alimin, "Strategi Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Produktivitas dan Kreativitas Organisasi", Muqaddmah: *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, Vol.3, No.1, Tahun 2025, 12

menciptakan prosedur serta mekanisme penyelesaian konflik yang efektif.²⁰

selain itu, adapun tujuan manajemen konflik, di antaranya:²¹

1. Memahami sesama dengan menghargai keberagaman adalah kunci dalam menjalankan tugas, seorang anggota tentu tidak dapat bekerja sendirian, akan tetapi membutuhkan dukungan dai rekan kerjanya, oleh karena itu penting menjalin komunikasi dengan baik di antara sesama anggota tim.
2. Mencegah gangguan bagi anggota organisasi sangat penting agar mereka dapat fokus pada visi, misi, dan tujuan bersama. Konflik yang terjadi bisa mengalihkan perhatian serta menguras energi dan kemampuan anggota, sehingga menghambat pencapaian visi, misi, dan strategi organisasi.
3. Mendukung pelaksanaan kegiatan dengan melibatkan partisipasi, membangun pemahaman bersama, dan menjalin kerja sama.
4. Meningkatkan kreativitas, dalam suatu organisasi dapat dilakukan dengan cara mengelola konflik yang muncul. Dengan manajemen yang baik, konflik dapat menjadi pendorong untuk menciptakan kreativitas dan motivasi, serta meningkatkan produktivitas.
5. Menciptakan prosedur dan mekanisme penyelesaian konflik yang efektif, sebuah organisasi yang telah matang dapat belajar dari berbagai

²⁰ Weni Puspita, *Manajemen Konflik (Suatu Pendekatan Psikologi, Komunikasi, dan Pendidikan)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 20-21

²¹ Hasan Waeduloh, "Manajemen Konflik Dalam Perspektif Dakwah", *Jurnal Dakwah Tabligh*, Vol.15, No.1, Tahun 2014, 94-95

pengalaman konflik yang telah dihadapinya. Jika prosedur dan mekanisme ini dapat berhasil menyelesaikan konflik secara konsisten, maka hal tersebut akan menjadi norma dalam budaya organisasi.

Mengukur Manajemen konflik dapat dilakukan dengan merujuk pada teori Thomas dan Kilman yang mengembangkan taksonomi gaya manajemen konflik berdasarkan dua dimensi utama yaitu kerja sama dan keasertifan (*assertiveness*). Dimensi ini diletakkan pada sumbu vertikal, di mana kerja sama mencerminkan usaha seseorang untuk memenuhi kebutuhan orang lain ketika menghadapi konflik, sedangkan keasertifan menunjukkan usaha seseorang untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dalam situasi yang sama. Berdasarkan kedua dimensi tersebut, Thomas dan Kilman mengidentifikasi lima jenis strategi manajemen konflik yang berbeda, yaitu

1. Kompetisi (*competing*) Kompetisi adalah salah satu strategi manajemen konflik yang menonjolkan kecerdasan tinggi, namun dengan tingkat kolaborasi yang rendah. Strategi ini sangat berfokus pada kekuasaan, di mana individu cenderung memanfaatkan kekuatan yang dimilikinya untuk meraih kemenangan dalam suatu konflik, meskipun itu berarti harus mengorbankan pihak lawan.
2. Kolaborasi (*collaborating*) strategi manajemen konflik ditandai oleh kombinasi tingkat keasertifan dan kerja sama yang tinggi. Pendekatan ini

menekankan pentingnya negosiasi untuk mencapai solusi yang dapat memuaskan semua pihak yang terlibat dalam konflik.

3. Kompromi (*compromising*) strategi manajemen konflik yang berada di antara gaya kompetisi dan kolaborasi. Dalam pendekatan ini, tingkat keasertifan dan kerja sama berada pada posisi yang seimbang. Dengan demikian, kompromi menawarkan solusi yang seimbang bagi pihak yang terlibat dalam konflik.
4. Menghindar (*avoiding*) strategi manajemen yang ditandai oleh tingkat keasertifan kerja sama yang rendah berarti menjauh dari pokok permasalahan. Hal ini bisa dilakukan dengan menunda penyelesaian masalah hingga waktu yang lebih tepat, atau bahkan menarik diri dari konflik yang dapat mengancam dan merugikan.
5. Mengakomodasi (*accomodating*) strategi manajemen konflik ini ditandai oleh dengan tingkat keasertifan yang rendah namun memiliki tingkat kerja sama yang tinggi. Dalam pendekatan ini, seseorang cenderung mengesampingkan kepentingan pribadi demi mencoba memenuhi kepentingan pihak lawan dalam konflik tersebut.

Mengukur strategi manajemen konflik dalam taksonominya, Thomas dan Kilmann mengembangkan instrumen khusus, yang diberi nama Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument. Instrumen ini telah digunakan secara luas di seluruh dunia dan telah melalui serangkaian pengujian untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya pada berbagai populasi. Dalam

mode instrument ini setiap gaya manajemen konflik dikembangkan menjadi 6 butir pertanyaan dengan total keseluruhan 60 butir, yaitu 30 pasang pertanyaan (A dan B). Setiap butir kuesioner diulang tiga kali untuk menentukan konsistensinya. Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa keberadaan mode instrumen ini yang digunakan untuk membantu mengidentifikasi kecenderungan alami oleh individu ketika sedang berhadapan dengan konflik.²²

C. Strategi Manajemen Konflik

Strategi manajemen konflik peranan yang sangat penting dalam penyelesaian setiap permasalahan yang muncul di gereja, termasuk di antaranya adalah konflik yang dialami oleh jemaat. Melihat teori Thomas dan Kilman tentang manajemen konflik yang telah diuraikan di atas maka diperoleh lima (5) strategi manajemen konflik, yakni akomodatif, menghindar, kolaborasi, kompetisi, dan kompromi.²³ Kelima gaya tersebut adalah sebagai berikut:

1. Akomodatif (*Accomodating*), strategi ini diterapkan untuk menyelesaikan konflik dengan cara mengesampingkan kepentingan pribadi. Sebaiknya, strategi ini justru mengutamakan kepentingan pihak lawan. Dalam

²² Wirawan, *Konflik Dan Manajemen Konflik Teori, Aplikasi, dan Penelitian*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2023), 140-143

²³ Adi Putra, "Strategi Manajemen Konflik Yang Diterapkan Paulus Di Jemaat Korintus Berdasarkan Teks 1 Korintus 3:1-17", *Phronesis: Jurnal teologi dan misi*, Vol. 5, No.2, Tahun 2022, 257-260

manajemen konflik, pendekatan ini dipilih dan dilaksanakan dengan meninggalkan kebutuhan serta keinginan individu, dan lebih memprioritaskan perhatian serta harapan pihak lain.

2. Menghindari (*Avoiding*), strategi ini cenderung untuk menghindari atau menutup diri dari penyelesaian konflik. Individu yang menerapkan gaya ini biasanya mengabaikan atau menunda penyelesaian masalah yang dihadapi. Potensi biaya yang muncul dari menghadapi konflik dianggap lebih besar daripada manfaat yang diperoleh dari penyelesaiannya. Umumnya, strategi ini diambil karena masalah tersebut dianggap tidak terlalu signifikan dan diyakini dapat diselesaikan seiring waktu. Selain itu, strategi ini juga dipilih ketika terdapat masalah lain yang lebih mendesak, serta ketika masing-masing pihak yang terlibat merasa bahwa mereka dapat bekerja bersama meskipun ada perbedaan di antara mereka.
3. Kolaborasi (*Collaborating*), Strategi ini diambil untuk menyelesaikan konflik dengan mencari alternatif yang dapat diterima bersama, sekaligus memenuhi harapan kedua belah pihak yang terlibat. Pendekatan ini menggarisbawahi betapa pentingnya negosiasi dalam menciptakan solusi yang memuaskan bagi semua pihak yang terlibat. Strategi kompromi lebih berfokus pada pemenuhan kepentingan sebagian besar pihak yang berkepentingan. Di sisi lain, kolaborasi berupaya mencapai kepuasan

yang sebenar-benarnya bagi setiap pihak dengan cara bekerja melalui perbedaan yang ada.

4. Kompromi (*Compromising*), strategi ini dipilih oleh kedua belah pihak yang terlibat dalam konflik dengan upaya mencari titik tengah yang dapat memenuhi sebagian keinginan mereka, dengan kata lain, strategi ini mengedepankan saling memberi dan menerima (*give and take*), sehingga strategi ini hanya dapat memenuhi sebagian dari tujuan dan kepentingan masing-masing pihak yang sedang berkonflik demi mencapai kesepakatan bersama.
5. Kompetisi (*competing*), strategi ini cenderung fokus pada upaya memenangkan konflik dan mencapai tujuan pribadi, tanpa mempertimbangkan kebutuhan pihak lain. Individu yang menggunakan pendekatan ini biasanya bersikap agresif dan dominan dalam menyelesaikan permasalahan. Gaya ini sering diterapkan ketika tindakan cepat dan tegas diperlukan, terutama dalam situasi yang tidak menguntungkan dan ketika konflik terjadi.²⁴

Model TKI ini menyajikan suatu kerangka kerja yang bermanfaat untuk memahami berbagai gaya manajemen konflik serta penerapannya dalam situasi konflik yang beragam. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi manajemen konflik di dalam suatu organisasi

²⁴ Adi Putra, "Strategi Manajemen Konflik Yang Diterapkan Paulus Di Jemaat Korintus Berdasarkan Teks 1 Korintus 3:1-17", *Phronesis: Jurnal teologi dan misi*, Vol. 5, No.2, Tahun 2022, 257-260

gereja merupakan aspek yang sangat penting. Hal ini diperlukan agar jemaat dapat saling memahami dan mengerti satu sama lain dalam menghadapi konflik yang muncul.²⁵

D. Peran Pendeta Dalam Gereja

Lembaga atau organisasi gereja yang dipimpin oleh seorang pendeta, tidak terlepas dari tanggung jawabnya sebagai panggilan untuk melayani, pendeta juga memiliki peranan penting dalam sebuah gereja. beberapa peranan pendeta dalam gereja yaitu, di antaranya:²⁶

1. Peranan pendeta sesuai dengan Roh Nubuat (kesaksian Yesus), kewajiban pendeta merupakan membuat rencana untuk menolong para anggota dalam tugas pelayanan. Sumbangsih terbaik yang seorang pendeta dapat berikan kepada gereja bukan khotbah, melainkan suatu rencana kerja yang baik bagi mereka. Seorang pendeta memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap anggota gereja mendapatkan kesempatan untuk ikut serta dalam pelayanan Tuhan.

²⁵ Nathanail Sitepu, Johanes Waldes Hasugian, "Model Manajemen Konflik TKI (*Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*) Dan Aplikasinya Dalam Kepemimpinan Pastoral", HARVESTER: Jurnal Teologi dan Kepemimpinan Kristen, Vol.8, No.2, Tahun 2023, 95-96

²⁶ Beni Chandra Purba, "Peranan Pendeta dalam Meningkatkan Pertumbuhan Gereja Secara Kualitas dan Kuantitas", JUITAK: Jurnal Ilmiah Teologi dan Pendidikan Kristen, Vol. 1, No. 2, Tahun 2023, 59-69

Pendeta juga harus memahami pentingnya menggunakan bakat atau talenta setiap anggota gereja untuk kegiatan pelayanan gereja. gereja.

2. Peranan pendeta dalam pertumbuhan kualitas pertumbuhan kualitas, seorang yang tumbuh secara rohani ialah seseorang yang memiliki kerinduan yang besar untuk belajar firman Tuhan. Allah menghendaki supaya setiap orang yang sudah mengaku percaya kepada-Nya semakin bertumbuh dalam Dia. Panggilan untuk pertumbuhan ini mendorong orang percaya untuk terus belajar, merenungkan Firman Tuhan (Alkitab), berdoa, dan berpartisipasi dalam komunitas gereja guna memperkaya iman mereka.
3. Peranan pendeta dalam pertumbuhan kuantitas, yakni dalam mengadakan kumpulan distrik, pendeta sebagai pemimpin jemaat dan juga mengemban tugas sebagai gembala, berkewajiban dan bertanggung jawab secara kuantitas, dan peranan pendeta dalam mengadakan kebaktian kebangunan rohani, yaitu salah satu indikator yang penting dalam pertumbuhan jumlah anggota jemaat dan perkembangan spiritual jemaat, dalam hal ini pendeta sebagai motivator, dan konselor.

E. Model Kepemimpinan Pelayan *Servant Leadership*

Gagasan mengenai kepemimpinan pelayan *servant leadership* pertama kali dikembangkan oleh Robert K. Greenleaf (1977). Penekanan utama dari teori ini adalah melayani orang lain dengan menjadi seorang pelayan. Karena hanya melalui pelayanan seseorang akan mengembangkan kualitas

dan karakter seorang pemimpin pelayan di masa depan. Greenleaf kemudian mengidentifikasi sepuluh (10) kualitas yang penting bagi seorang pemimpin pelayan, termasuk: mendengarkan, empati, penyembuhan, kesadaran, persuasi, konseptualisasi, visi ke depan, pengelolaan, dedikasi untuk pengembangan orang lain, dan pembangunan komunitas.²⁷

Kesepuluh karakteristik kepemimpinan pelayan ini kemudian dijelaskan oleh Spears (2010) dan kemudian dimodifikasi dalam uraian sebagai berikut:

1. Mendengarkan, adalah kemampuan seorang pemimpin pelayan untuk memperhatikan orang lain dengan saksama, mengenali dan membantu mendefinisikan tujuan kelompok, serta memperhatikan panduan batin mereka sendiri.
2. Empati, yaitu kesiapan untuk membantu, keinginan untuk memahami rekan kerja, dan kemampuan untuk berempati.
3. Kemampuan untuk membangun dan mengembalikan ikatan emosional dengan diri sendiri dan orang-orang di sekitar kita dikenal sebagai penyembuhan. Karena pemimpin memahami bahwa ikatan yang ada akan menjadi kekuatan dalam mendorong integrasi dan transformasi.

²⁷ Onisimus Amtu, Christiana Demaja W Sahertian, Hendrik A.E Lao, Ribka Manufandu, *"Model Servant Leadership"*, (Malang: Litnus, 2024), 17-18

4. Kesadaran, atau kemampuan untuk memahami masalah yang berkaitan dengan nilai, kekuasaan, dan etika. dengan mengambil pendekatan yang lebih komprehensif dan seimbang terhadap masalah.
5. Persuasi, yaitu usaha untuk membujuk orang lain alih-alih memaksakan kehendak sendiri kepada mereka. Ini adalah perbedaan utama antara kepemimpinan pelayan dan kepemimpinan otoriter konvensional.
6. Konseptualisasi: Kapasitas seorang pemimpin untuk memeriksa dan mempertimbangkan sebuah isu dari sudut pandang konseptual. Ini menunjukkan bahwa seorang pemimpin memiliki visi yang jelas yang didasarkan pada suatu landasan yang tentunya lebih besar, sehingga dia selalu mempertimbangkan untuk mencapai masa depan.
7. Dengan mengedepankan pandangan ke depan, seorang pemimpin dengan hati-hati dan cermat memeriksa masa lalu sebagai alat pengajaran, memahami situasi saat ini, dan mempertimbangkan potensi hasil dari pilihan yang diambil saat ini.
8. Tanggung jawab, yang merupakan tugas (tanggung jawab) pemimpin untuk bertindak secara bertanggung jawab terhadap dan mengelola organisasi serta anggotanya.
9. Komitmen terhadap pengembangan manusia, yang merujuk pada kesediaan dan rasa tanggung jawab pemimpin untuk bekerja menuju kemajuan pengembangan organisasi dan meningkatkan tingkat profesionalisme di antara anggota staf atau anggota.

10. Membangun komunitas, yang merujuk pada kapasitas pemimpin untuk mengenali beberapa pendekatan dan taktik yang sesuai untuk membangun komunitas.

Dua konsep "pemimpin" dan "pelayan," yang secara bersamaan memenuhi tugas untuk melayani dan memimpin, digunakan untuk membangun kepemimpinan pelayan. Menerima bahwa mereka juga melayani sebagai pemimpin mungkin menjadi tantangan. Seorang pemimpin menjadi pelayan dan seorang pelayan menjadi pemimpin ketika mereka melayani dan memimpin secara bersamaan. Tidak seperti pendekatan otoriter tradisional, kepemimpinan pelayan memiliki potensi untuk memperbaiki organisasi.

Pendeta dalam gereja merupakan sosok yang memiliki peran penting dalam memimpin berdasarkan kasih dan pengorbanan sebagaimana yang dinyatakan Yesus dalam ajarannya dan juga dalam kehidupannya seperti dalam teks kitab suci Yohanes 10:11-16, "Akulah gembala yang baik. Gembala yang baik memberikan nyawanya bagi domba-dombanya; sedangkan seorang upahan yang bukan gembala, dan yang bukan pemilik domba-domba itu sendiri, ketika melihat serigala datang, meninggalkan domba-domba itu lalu lari, sehingga serigala itu menerkam dan menceraiberaikan domba-domba itu. Ia lari karena ia seorang upahan dan tidak memperhatikan domba-domba itu. Akulah gembala yang baik dan Aku mengenal domba-domba-Ku dan domba-

domba-Ku mengenal Aku sama seperti Bapa mengenal Aku dan Aku mengenal Bapa, dan Aku memberikan nyawa-Ku bagi domba-domba-Ku. Ada lagi pada-Ku domba-domba lain, yang bukan dari kandang ini; domba-domba itu harus Kutuntun juga dan mereka akan mendengarkan suara-Ku dan mereka akan menjadi satu kawanan dengan satu gembala”.

Berdasarkan teks Alkitab di atas dapat diartikan bahwa Yesus berkata bahwa Dia adalah Gembala yang baik. Dia sangat mengasihi domba-domba-Nya (umat-Nya) sampai rela mati untuk melindungi mereka. Berbeda dengan orang yang hanya bekerja untuk upah, yang tidak peduli dan akan meninggalkan domba saat bahaya datang. Yesus mengenal setiap domba-Nya dengan baik dan memimpin mereka dengan kasih. Dia juga mengatakan bahwa ada domba lain yang belum bersama Dia, dan semua akan menjadi satu di bawah pimpinan-Nya.