

**STRATEGI KEPEMIMPINAN PEMUDA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI JEMAAT PNIEL RANTE ORONGAN
BERDASARKAN TEORI *SERVANT LEADERSHIP***



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen
Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Agama (S.Ag.)**

DESTALIA

3020218477

**Program Studi Kepemimpinan Kristen
FAKULTAS BUDAYA DAN KEPEMIMPINAN KRISTEN
INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI (IAKN) TORAJA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Strategi Kepemimpinan Pemuda dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Jemaat Pniel Ranteorongan Berdasarkan Teori *Servant Leadership*

Disusun Oleh :

Nama : Destalia

NIRM : 3020218477

Program Studi : Kepemimpinan Kristen

Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen

Setelah dikonsultasikan, dikoreksi, dan diperbaiki, berdasarkan arahan dosen pembimbing, maka skripsi ini disetujui untuk dipertahankan pada ujian skripsi yang diselenggarakan oleh Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen, Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja.

Tana Toraja, 11 Desember 2025

Mengetahui,

Pembimbing I,


Sepriadi Bunga, S.Pd, M.Ag.
NIDN 2216099501

Pembimbing II,


Hasrat Dewy Rante Allo, M.MG.
NIDN. 229079701

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Strategi Kepemimpinan Pemuda dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Jemaat Pniel Rante Orongan Berdasarkan Teori Servant Leadership

Disusun oleh :
Nama : Destalia
NIRM : 3020218477
Prodi : Kepemimpinan Kristen
Fakultas : Budaya dan KepemimpinanKkristen

Dibimbing oleh :
I. Sepriadi Bunga, S.Pd., M.Ag.
II. Hasrat Dewy Rante Allo, M.MG.

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada ujian Sarjana (S-1) Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja tanggal 17 Desember 2025 dan dijudisium tanggal 29 Desember 2025.

Penguji Utama,


Salmon Pamantung, Ph.D.
NIDN. 2227077601

Dewan Penguji

Penguji Pendamping,

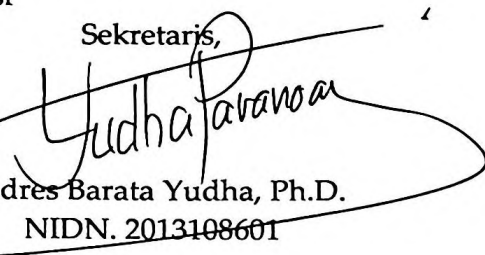

Zefanya Sambira, M.Pd.
NIDN. 2031019203

Panitia Ujian Skripsi

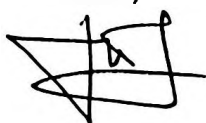
Ketua,


Markus Sakke Pauranan S.E, M.Ag.
NIDN. 2229039301

Sekretaris,


Andres Barata Yudha, Ph.D.
NIDN. 2013108601

Mengetahui
Dekan,


Dr. Calvin Sholla Rupa, M.Th.
NIDN. 2208108201

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Destalia
Nirm : 3020218477
Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen
Program studi : Kepemimpinan Kristen
Judul Skripsi : Strategi Kepemimpinan Pemuda dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Jemaat Pniel Rante Orongan Berdasarkan Teori *Servant Leadership*

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi tersebut merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang dengan jelas disebutkan sumber rujukannya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi merupakan hasil saduran atau jiplakan dari karya orang lain, maka pihak kampus IAKN Toraja melalui rektor, berhak untuk mencabut gelar dan ijazah yang telah diberikan kepada saya.

Tana Toraja, 20 Januari 2026

Yang membuat pernyataan



Destalia

NIRM.3020218477

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Destalia
Nirm : 3020218477
Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen

Dengan ini menyatakan untuk memberikan ijin kepada pihak IAKN Toraja yaitu **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah skripsi yang berjudul:

“ Strategi Kepemimpinan Pemuda Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Jemaat Pniel Rante Orongan Berdasarkan Teori Servant Leadership”.

Dengan ini pihak IAKN Toraja berhak menyimpan, mengelola, dalam pangkalan data (database) mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikan sebagai dari skripsi ini (Bab 1 sampai Bab 5) pada repository perguruan tinggi untuk kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama sebagai penulis skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tana Toraja, 20 Januari 2026

Yang membuat pernyataan



Destalia

NIRM. 3020218477

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Allah Tritunggal Sang Pemilik kehidupan ini Tuhan Yesus Kristus yang selalu menopang, menuntun dan memberkati setiap perjalanan pergumulan yang dihadapi penulis
2. Almamaterku tercinta IAKN Toraja
3. Ayah Tandiongan dan Ibu Almarhum Marta Manti' tercinta, terima kasih atas dukungan, doa, kesabaran dalam mendidik dan kasih sayang yang diberikan selama ini kepada penulis.
4. Kepada saudara Heryanti, Tandiongan Rombe Tasik, Yulius Tandiongan, Antonius Tandiongan, Selpi Tandiongan, Sartika Tandiongan dan Tika Sande yang telah memberikan nasehat dan memotivasi bagi penulis dalam menempuh Pendidikan. Serta kepada kakak ipar penulis Nober Kardes, Elsi Mini dan Marsel Paelongan yang selalu mendukung dan donatur bagi penulis.
5. Untuk diri sendiri terima kasih sudah berjuang sejauh ini dalam menyelesaikan Pendidikan, begitu banyak rintangan dan tantangan yang dihadapi tapi itu semua boleh dilewatkan.

MOTTO

“ Berani keluar dari zona nyaman adalah keberanian terbesar”

**“ Serahkanlah segala kekhawatiranmu kepada-Nya, sebab ia yang memelihara
kamu”**

(1 Petrus 5:7)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi kepemimpinan pemuda dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Jemaat Pniel Ranteorongan berdasarkan teori *Servant Leadership*. Permasalahan penelitian dilatarbelakangi oleh rendahnya kualitas pelayanan pemuda yang disebabkan kurangnya komunikasi antara pemimpin dan pemuda, minimnya keterlibatan pemuda dalam pelayanan, serta terbatasnya perhatian, dukungan, dan pelatihan dari jemaat. Kondisi ini menyebabkan kesenjangan dengan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Assurance*, dan *Tangibles*. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima strategi *Servant Leadership* dari John C. Maxwell telah diterapkan dengan tingkat keberhasilan bervariasi. Tiga strategi belum maksimal: (1) melihat dan membentuk masa depan karena tidak ada visi tertulis dan perencanaan jangka panjang; (2) melibatkan dan mengembangkan orang lain karena keterlibatan bersifat insidental tanpa program mentoring sistematis; (3) menghargai hasil dan hubungan karena tidak ada sistem penghargaan formal. Dua strategi sudah maksimal: (1) terus memperbarui diri melalui evaluasi rutin; (2) mewujudkan nilai-nilai melalui integritas dan keteladanan konsisten. Kepemimpinan pemuda berbasis *Servant Leadership* berperan penting meningkatkan kualitas pelayanan, namun memerlukan penguatan pembinaan terstruktur, sistem mentoring, dan dukungan institusional gereja.

Kata Kunci: Strategi Kepemimpinan Pemuda, Kualitas Pelayanan, *Servant Leadership*, Gereja Toraja

ABSTRAK

This study aims to analyze youth leadership strategies in improving service quality at Pniel Ranteorongan Congregation based on Servant Leadership theory. The research problem is motivated by low quality of youth service caused by lack of communication between leaders and youth, minimal youth involvement in service, and limited attention, support, and training from the congregation. This condition creates a gap with the five dimensions of SERVQUAL service quality: Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, and Tangibles. The research uses qualitative approach with descriptive research type. Data collection techniques were conducted through interviews, observations, and documentation. Data analysis uses Miles and Huberman model through stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that five Servant Leadership strategies from John C. Maxwell have been implemented with varying levels of success. Three strategies are not yet optimal: (1) seeing and shaping the future due to absence of written vision and long-term planning; (2) engaging and developing others due to incidental involvement without systematic mentoring programs; (3) valuing results and relationships due to absence of formal recognition system. Two strategies are already optimal: (1) continuously reinventing through routine evaluation; (2) embodying values through integrity and consistent exemplary leadership. Youth leadership based on Servant Leadership plays important role in improving service quality, but requires strengthening structured coaching, mentoring systems, and institutional church support.

Keywords: Youth Leadership Strategy, Service Quality, Servant Leadership, Toraja Church