

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Strategi kepemimpinan adalah cara yang digunakan oleh seorang pemimpin untuk memulai perubahan di dalam organisasi. Tujuannya adalah menerapkan strategi dengan cara kepemimpinan yang baik dan menyampaikan visi serta tantangan yang dihadapi. Pentingnya strategi kepemimpinan terletak pada pengaruhnya terhadap kemajuan atau kemunduran organisasi. Jika seorang pemimpin gagal menerapkan strategi tersebut, maka hal ini bisa berdampak buruk terhadap kinerja para anggota, akhirnya menyebabkan citra yang buruk dan menghalangi pencapaian tujuan organisasi.<sup>1</sup>

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan untuk menjaga pelayanan hamba tuhan yang cocok terhadap berbagai prinsip Kristiani, yang mencakup firman Tuhan, pengembangan rohani, serta tindakan kasih kepada anggota gereja dan masyarakat.<sup>2</sup> Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh karakter seperti mendengarkan, empati, kesadaran, menyembuhkan, komitmen, kepengurusan, membangun komunitas, persuasi dan konseptualisasi. Karakteristik membantu menguatkan dalam komunikasi dan menjanjikan

---

<sup>1</sup> Setyasiyah, S. Kepemimpinan: Konsep dasar dan teori. CV. Literasi Nusantara Abadi. (2024), hal. 28.

<sup>2</sup> A Mulyono, *Pelayanan Gereja Dan Pengembangan Jemaat* (Yogyakarta: Kanisus, 2015).

konsep bagi pemuda dalam menghadapi tantangan.<sup>3</sup> Oleh sebab itu, karakter ini memiliki implikasi praktis dalam pelayanan. Contohnya yaitu secara aktif memiliki kemampuan mendengarkan sehingga pemimpin mampu mengerti aspirasi dan kebutuhan para anggota dari Jemaat. Empati pemimpin dapat merasakan apa yang dirasakan anggota sehingga dapat memberikan dukungan yang tetap. Kesadaran membantu pemimpin untuk dinamika kelompok dan potensi konflik yang timbul. Dengan demikian, pengembangan karakter-karakter ini menjadi fondasi penting bagi peningkatan dalam pelayanan.<sup>4</sup>

Menghadapi permasalahan kualitas pelayanan tersebut, diperlukan pendekatan kepemimpinan pelayan (*servant leadership*) yang menempatkan pelayanan sebagai inti kepemimpinan untuk mencapai hubungan harmonis dan hasil yang memuaskan. Dua pendekatan kepemimpinan pelayan yang relevan diterapkan adalah: Pertama, konsep Manajer Satu Menit yang menetapkan tujuan tegas dan jelas sehingga setiap anggota mengetahui apa yang diharapkan dari mereka, dengan demikian pemimpin dapat memberikan apresiasi tepat waktu ketika seseorang berhasil. Kedua, Kepemimpinan Situasional II (SLII) yang memiliki tiga langkah penting: penetapan tujuan yang spesifik dan jelas, analisis kemampuan serta

---

<sup>3</sup> John C Maxwell, "Kata Pangantar Dalam *Servant Leadership in Action: Kepemimpinan Yang Memberdayakan Dan Mengutamakan Orang Lain*," ed. Ken Blanchard and Renee Broadwell (Jakarta: Gunung Mulia, 2019), 16–19.

<sup>4</sup> J Brownell, *Mendengar, Sikap, Prinsip Dan Keterampilan* (Pearson Education, 2010).

komitmen masing-masing individu, dan penyesuaian gaya kepemimpinan yang sesuai baik memberi arahan maupun dukungan tergantung kebutuhan dan tingkat kesiapan individu.<sup>5</sup>

Pemimpin yang baik menyadari bahwa mereka perlu memperlakukan setiap orang dengan cara yang berbeda, bahkan satu orang yang sama bisa memerlukan perlakuan yang berlainan tergantung pada tugas yang tengah dikerjakannya. Alasan kedua konsep ini terkenal di seluruh dunia karena mencerminkan prinsip kepemimpinan yang mengutamakan pelayanan. Mereka mengajarkan bahwa pemimpin tidak hanya bertanggung jawab dalam memberikan visi dan arahan, tetapi juga dalam membantu dan melayani orang-orang yang ada di bawah kepemimpinannya. Tujuannya adalah untuk merombak struktur hierarki tradisional, di mana pemimpin melayani timnya untuk mendukung perkembangan mereka, sehingga terpupuk hubungan yang kuat dan pada akhirnya membuat pelanggan puas.<sup>6</sup>

Menurut John C. Maxwell tentang *servant leadership* menjelaskan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka pemimpin yang efektif membutuhkan strategi untuk menyesuaikan gaya kepemimpinan, adapun strategi yang harus dilakukan antara lain: melihat dan membentuk masa depan, melibatkan dan mengembangkan orang lain, terus memperbarui diri,

---

<sup>5</sup> Maxwell, "Kata Pangantar Dalam Servant Leadership in Action: Kepemimpinan Yang Memberdayakan Dan Mengutamakan Orang Lain."

<sup>6</sup> Ibid.

menghargai hasil dan hubungan, mewujudkan nilai-nilai.<sup>7</sup> Oleh karena itu setiap jemaat harus memiliki strategi supaya pelayanan di jemaat dapat berjalan dengan baik. Pelayanan yang berkualitas sebagai hamba Tuhan bisa terwujud dengan baik jika dilakukan oleh semua pihak, mulai dari pendeta, majelis gereja, pengurus pemuda dan guru sekolah minggu.<sup>8</sup>

Akar dari gagasan sejati adalah pelayanan, seperti yang dikemukakan oleh Jhon Maxwell konsep ini di tekankan dalam “21 hukum kepemimpinan sejati”, ia menjelaskan bahwa kepemimpinan bukan sekadar posisi jabatan atau otoritas, tetapi melainkan sebagai pengaruh. Pengaruh terbesar berasal dari sikap melayani.<sup>9</sup> Dengan menerapkan prinsip kepemimpinan yang pelayan, gereja dapat menciptakan suasana yang mendukung pertumbuhan spiritual dan pelayanan yang efektif di antara anggota.<sup>10</sup>

Kenyataannya, permasalahan kualitas pelayanan tersebut terjadi di Jemaat Pniel Ranteorongan yang disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, kurangnya komunikasi antara pemimpin dan pemuda menyebabkan pemuda merasa tidak dihargai sehingga kurang bersemangat dalam melaksanakan pelayanan. Kedua, pemuda kurang melibatkan diri dalam pelayanan karena minimnya perhatian, dukungan, dan pelatihan dari jemaat, akibatnya pemuda mengalami kesulitan dalam mewujudkan dan menjalankan program

---

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> S. B, 12 September 2025.

<sup>9</sup> John C Maxwell, *21 Hukum Kepemimpinan Sejati*, 2009.

<sup>10</sup> John C Maxwell, *21 Hukum Kepemimpinan Yang Tak Terbantahkan: Ikutilah Hukum Itu Dan Orang-Orang Akan Mengikuti* (Thomas Nelson, 2007).

yang telah dirancang dengan baik. Kondisi ini membuat kualitas pelayanan pemuda sulit berkembang dan kurang menarik bagi jemaat.<sup>11</sup>

Kondisi kualitas pelayanan di Jemaat Pniel Ranteorongan menunjukkan kesenjangan dengan lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry.<sup>12</sup> Pertama, dimensi *Reliability* (keandalan) tidak terpenuhi karena ketidaksiapan pelayan yang kurang terlatih, minim informasi, dan tidak memiliki sumber daya memadai untuk memberikan pelayanan yang konsisten. Kedua, dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) rendah akibat manajemen waktu yang buruk, mencakup penundaan jadwal, ketidakteraturan waktu kegiatan, serta kurangnya perencanaan yang menyebabkan pemborosan waktu. Ketiga, dimensi *Empathy* (empati) dan *Assurance* (jaminan) lemah yang terlihat dari munculnya fragmentasi atau kelompok-kelompok kecil dalam pemuda yang ditandai dengan kurangnya koordinasi antar kelompok, agenda pelayanan tidak seragam, dan lemahnya kekompakan tim, yang pada akhirnya mempengaruhi efektivitas pelayanan secara keseluruhan.<sup>13</sup>

Oleh sebab itu, untuk mengatasi kesenjangan kualitas pelayanan tersebut, penelitian ini menganalisis strategi kepemimpinan pemuda dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan teori *Servant Leadership* dari

---

<sup>11</sup>D. N, 02 September 2025.

<sup>12</sup> A Parasuraman, V A Zeithaml, and L L Berry, "SERVQUAL: Skala Multi-Item Untuk Mengukur Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan," *Jurnal Ritel* 64, no. 1 (1988): 12–40.

<sup>13</sup> D. N, 02 September 2025.

John C. Maxwell.<sup>14</sup> Teori ini dipilih karena relevan dengan konteks gereja yang menekankan nilai-nilai Kristiani seperti kerendahan hati, pengorbanan, dan perhatian terhadap kebutuhan orang lain. Maxwell dalam bukunya "*Servant Leadership in Action*" menjelaskan lima strategi kepemimpinan pelayan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu: (1) *See and shape the future* (melihat dan membentuk masa depan) dengan menciptakan visi yang jelas dan menginspirasi; (2) *Engage and develop others* (melibatkan dan mengembangkan orang lain) melalui pemberdayaan dan pelatihan; (3) *Reinvent continuously* (terus memperbarui diri) dengan melakukan evaluasi dan inovasi berkelanjutan; (4) *Value results and relationships* (menghargai hasil dan hubungan) dengan menyeimbangkan pencapaian target dan kesejahteraan tim; dan (5) *Embody the values* (mewujudkan nilai-nilai) dengan menunjukkan integritas dan keteladanan dalam kepemimpinan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, pemuda di Jemaat Pniel Rante orongan masih kurang terlibat aktif dalam pelayanan karena tidak memiliki dukungan memadai dari jemaat. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian "Analisis Strategi Kepemimpinan Pemuda Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Jemaat Pniel Rante orongan Berdasarkan Teori *Servant Leadership*" dengan tujuan agar pemuda dapat memahami nilai-nilai Kristiani, berani mengambil tanggung jawab pelayanan

---

<sup>14</sup> Maxwell, "Kata Pangantar Dalam Servant Leadership in Action: Kepemimpinan Yang Memberdayakan Dan Mengutamakan Orang Lain,"40.

dengan baik dan penuh dedikasi, serta aktif terlibat dalam persekutuan dan pelayanan gereja.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sodiniat Waruwu dan Jenny Gabriela (2021) dengan judul "Studi Berpikir Secara *Leader* Tentang Kualitas Tingkat Pelayanan Terhadap Spiritualitas Kaum Muda" berfokus pada tiga aspek utama: (1) kualitas pelayanan gereja dalam membantu jemaat menjadi "manusia seutuhnya"; (2) peran kaum muda sebagai saksi Kristus, pelayan gereja, agen perubahan, dan generasi penerus; serta (3) cara gereja mengembangkan spiritualitas kaum muda melalui pemahaman akan kehadiran Tuhan. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian, di mana penelitian Waruwu dan Gabriela mengkaji kualitas pelayanan dan spiritualitas kaum muda secara umum, sedangkan penelitian ini secara spesifik menganalisis strategi kepemimpinan pemuda berdasarkan teori *Servant Leadership* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Jemaat Pniel Rante orongan.<sup>15</sup>

Penelitian terdahulu lain oleh Marinu Waruwu, Muh Takdir, dan Lilis Kholisoh Nuryani (2023) dengan judul "Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Perspektif *Servant Leadership*" menunjukkan bahwa kepemimpinan pelayan berdampak positif terhadap kinerja guru dan mutu pembelajaran di

---

<sup>15</sup> Sodiniat Waruwu, Jenny Gabriela, and others, "Studi Berpikir Secara Leader Tentang Kualitas Tingkat Pelayanan Terhadap Spiritualitas Kaum Muda," *Excelsis Deo: Jurnal Teologi, Misiologi, dan Pendidikan* 5, no. 2 (2021): 171.

konteks pendidikan sekolah. Perbedaan mendasar dengan penelitian ini adalah konteks penerapannya, di mana penelitian Waruwu dkk. berfokus pada kepemimpinan di lembaga pendidikan formal (sekolah), sedangkan penelitian ini berfokus pada kepemimpinan pemuda dalam konteks pelayanan gereja dengan pendekatan *Servant Leadership* untuk meningkatkan kualitas pelayanan jemaat.<sup>16</sup>

Berdasarkan permasalahan dan kesenjangan antara teori dengan praktik pelayanan di lapangan, serta mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul "**Strategi Kepemimpinan Pemuda Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Jemaat Pniel Rante Orongan Berdasarkan *Servant Leadership***". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam mengembangkan kepemimpinan pemuda yang efektif dan meningkatkan kualitas pelayanan gereja melalui penerapan prinsip-prinsip kepemimpinan pelayan.

## **B. Fokus Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penelitian ini membatasi fokus pada analisis strategi kepemimpinan pemuda dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Jemaat Pniel Rante Orongan berdasarkan teori *Servant Leadership*.

---

<sup>16</sup> Marinu Waruwu, Muh. Takdir, and lulis Kholisoh Nuryani, "Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Perspektif Servant Leadership," *Jurnal Ilmiah untuk Peningkatan Mutu Pendidikan* 8, no. 2 (2023): 138–154.

### **C. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan penjelasan tersebut dari latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu bagaimana Strategi Kepemimpinan Pemuda dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Jemaat Pniel Rante Orongan Berdasarkan Teori *Servant Leadership*?

### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu mengetahui Strategi Kepemimpinan Pemuda dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Jemaat Pniel Rante Orongan Berdasarkan Teori *Servant Leadership*.

### **E. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Akademik**

Penelitian ini bisa berkontribusi secara teoritis serta empiris untuk mahasiswa IAKN Toraja sebagai fondasi dan motivasi dalam mengembangkan visi dan misi, khususnya dalam bidang strategi kepemimpinan pemuda untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **2. Manfaat Praktis**

a. Penelitian ini dapat memberikan masukan dan motivasi bagi penulis untuk mengembangkan strategi kepemimpinan pemuda dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

- b. Penelitian ini dapat memotivasi para pemuda untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan bersedia melakukan dan melaksanakan tugas pelayanan secara aktif dan bertanggung jawab.
- c. Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi gereja dan organisasi Kristen lainnya dalam mengembangkan program pelatihan kepemimpinan bagi pemuda.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Pada penelitian ini sistematikanya disusun melalui berbagai bab diantaranya:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang pengertian strategi, kepemimpinan, pelayanan, kualitas pelayanan, dan konsep *Servant Leadership*.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian, informan penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

**BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN ANALISIS**

Bab ini menjelaskan temuan penelitian, deskripsi hasil, dan analisis data penelitian.

**BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat diberikan.