

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Strategi Kepemimpinan Servant Leadership

##### 1. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategos* (*stratos* berarti militer dengan berarti memimpin). Kata ini menggambarkan kepemimpinan militer atau upaya yang dilakukan dari jenderal perang demi mewujudkan kemenangan pada saat konflik. Strategi secara umum adalah sebagai teknik untuk merealisasikan tujuan.<sup>17</sup>

Menurut Grant strategi mempunyai peranan dalam mencapai tujuan yakni: strategi sebagai pendukung dalam pengambilan sebuah Keputusan, sarana dalam berkomunikasi, dan sebagai sasaran dalam konsep untuk menyatukan visi serta misi demi memantapkan tujuan yang tepat.<sup>18</sup> Strategi adalah langkah yang diambil oleh pemimpin untuk merencanakan fokus terhadap sasaran masa depan atau organisasi atau perusahaan, diiringi terhadap pengembangan usaha maupun metode realisasikan target.<sup>19</sup> Strategi adalah rencana menyeluruh yang fokus

---

<sup>17</sup> Eddy Yunus, *Manajemen Strategis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016).

<sup>18</sup> Mela Julia and Alifah Jiddal Masyruroh, "Literature Review Determinasi Struktur Organisasi Teknolog, Lingkungan Dan Strategi Organisasi," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Organisasi* 3 (2022).

<sup>19</sup> Sedarmayanti, *Manajemen Strategi* (Bandung: Refika Aditama, 2014).

terhadap tujuan tertentu dengan mengoptimalkan sumber daya secara hemat.<sup>20</sup>

Dalam strategi terdapat beberapa komponen diantaranya yakni meliputi perencanaan yang di dalamnya memuat visi, misi serta tujuan dari organisasi. Selanjutnya adalah komponen perencanaan operasional yang di dalamnya memuat tujuan dan sasaran operasional, implementasi dari berbagai fungsi manajemen yang memuat; a) fungsi pengorganisasian, b) fungsi pelaksaan, c) fungsi penganggaran, Kebajikan situasional, jaringan kerja internal dan eksternal, d) fungsi kontrol dan evaluasi serta umpan balik yang dilakukan.<sup>21</sup> Kedua pelatihan, menyediakan pelatihan tentang kepemimpinan dan kemampuan pelayanan dalam anggota tim dan personal agar kepemimpinan pemuda boleh berjalan dengan baik dalam gereja.<sup>22</sup> promosi, mengiklankan program pelayanan melalui media sosial, situs web gereja, serta pengumuman di dalam gereja. Kelima evaluasi, melakukan penilaian terhadap efektivitas program pelayanan secara rutin untuk melakukan penilaian keberhasilan realisasi tujuan.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> F R David, *Strategic Management: Concepts and Cases* (Pearson, 2016).

<sup>21</sup> Yunus, *Manajemen Strategis*.

<sup>22</sup> Erni Murniarti, Witarsa Tambunan, and Johanis Michi Hukom, "Analisis Pelatihan Kepemimpinan Pemuda Gereja," *Dinamika Pendidikan* 16, no. 2 (2023): 201–209.

<sup>23</sup> Nisrina Alifah Juniarni, Nana Mulyana, and Apandi, "Evaluasi Input Dalam Impementasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung," *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik* 7, no. 1 (2025): 68–78.

Dalam konteks organisasi gereja, strategi kepemimpinan dimaknai sebagai langkah-langkah yang dirancang untuk menggerakkan anggota jemaat, khususnya pemuda, agar dapat keterlibatan aktif dalam pelayanan gereja yang merujuk pada serangkaian tindakan yang direncanakan dan terorganisir untuk mencapai tujuan pelayanan tertentu yang jelas dan dapat diukur, melalui pengoptimalan sumber daya secara efisien, dan diiringi dengan tetap memprioritaskan faktor eksternal dan internal pada gereja.<sup>24</sup>

## 2. Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah tentang kemampuan untuk mendorong anggota tim agar dapat bekerja sama untuk mencapai target yang diinginkan.<sup>25</sup> Kepemimpinan adalah tentang mempengaruhi orang lain sehingga menjadi pengikut, sebab bukti kepemimpinan dapat dilihat dari para pengikutnya.<sup>26</sup>

Kepemimpinan adalah sebuah tahap di mana seorang pemimpin mempengaruhi kelompoknya demi realisasikan tujuan mereka bersama. Dasar-dasar kepemimpinan meliputi berbagai aspek, seperti pengaruh, komunikasi, visi, dan hubungan antarpersonal. Dalam lingkungan

<sup>24</sup> Friderich Jhonnoto Dami, Hendrik A E Lao, and Andrian Wira Syahputra, "Strategi Efektif Dalam Manajemen Gereja Untuk Membangun Penatalayanan Yang Berdaya Dan Berdampak Bagi Pemuda Kristen," *Jurnal Magistra* 2, no. 2 (2024): 222–240.

<sup>25</sup> Sabira Abijaya, Eka Wildanu, and Agus Jamaludin, "Peranan Kepemimpinan Dalam Organisasi (Studi Kasus Peran Pimpinan Dalam Menjaga Soliditas Karyawan Di PT. Nippon Indosari Corpindo)," *Jurnal Soshum Inserbum* 41, no. 1 (2025): 442.

<sup>26</sup> Maxwell, 21 Hukum Kepemimpinan Sejati.

organisasi terdapat peran penting dari kepemimpinan demi mewujudkan kondisi kerja yang seimbang dan produktif.<sup>27</sup>

Jadi, bisa diketahui jika kepemimpinan merupakan tahap untuk memberi pengaruh terhadap orang lain maupun pengikutnya demi bekerja sama merealisasikan tujuan bersama. Inti dari kepemimpinan yaitu adalah keinginan dari seorang pemimpin dalam memotivasi dan menginspirasi orang lain supaya bersedia mengikuti arah dan berkontribusi secara efektif dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Keberhasilan seorang pemimpin tercermin dari seberapa besar pengaruhnya terhadap orang lain dan seberapa efektif tim tersebut mencapai tujuannya.

Seorang pemimpin yang baik tidak hanya mampu membimbing timnya, tetapi juga dapat menginspirasi dan memotivasi anggotanya untuk memberikan kontribusi terbaik. Salah satu aspek krusial dalam kepemimpinan adalah pengaruh. Seorang pemimpin perlu mampu memengaruhi orang lain untuk mengikuti petunjuk dan visi yang telah ditentukan. Arti dari visi yaitu mengenai representasi dari masa depan yang diharapkan serta mempunyai fungsi menjadi pedoman bagi tindakan pemimpin dari tim. Visi dari pemimpin yang jelas bisa menjadi tujuan dan arah yang nyata bagi organisasi, sehingga para anggota

---

<sup>27</sup> Suryani Syamsuddin, Andi Nur Apung Massiseng, and Lukman Daris, *Leadership Dan Kepemimpinan* (Makassar: CV. Tohar Media, 2024).

merasa lebih terarah dan termotivasi untuk berupaya mencapai tujuan tersebut. Visi yang kuat juga berkontribusi untuk menumbuhkan pikiran para anggota yang memiliki rasa kepercayaan, yang akhirnya menjadikan loyalitas dan komitmen mereka meningkat.<sup>28</sup>

Pemuda gereja memiliki peran signifikan dalam menjaga keberlangsungan pelayanan. Paulus dalam 1 Timotius 4:12 menegaskan bahwa pemuda dipanggil menjadi contoh dalam tingkah laku, perkataan, kesucian iman dan kasih. Kepemimpinan pemuda bukan hanya sebatas jabatan, melainkan juga tanggung jawab untuk menggerakkan generasi muda dalam pelayanan yang relevan dengan kebutuhan jemaat.<sup>29</sup>

Menurut Kartika, kepemimpinan pemuda dalam gereja mencakup beberapa aspek, yaitu: Keterlibatan aktif dalam pelayanan liturgi, pengembangan kegiatan rohani yang kreatif, membangun komunitas yang mendukung pertumbuhan iman, dan menjadi agen perubahan sosial yang mencerminkan kasih Kristus.<sup>30</sup>

### 3. Strategi Kepemimpinan

Menurut Rothaerment strategi kepemimpinan adalah cara dan pendekatan seorang pemimpin yang berperan dalam memberikan motivasi individu untuk meraih sasaran yang ingin

<sup>28</sup> Ibid.

<sup>29</sup> R Sipayung, "Peran Kepemimpinan Pemuda Dalam Meningkatkan Partisipasi Pelayanan Gereja," *Jurnal Teologi dan Pelayanan* 5, no. 2 (2019): 101–115.

<sup>30</sup> Y Kartika, *Kepemimpinan Pemuda Dalam Gereja Kontemporer* (Jakarta: BPK Gunung Mulia, 2020).

dicapai dalam organisasi.<sup>31</sup> Ireland and Hitt strategi kepemimpinan Kemampuan untuk memprediksi, membayangkan, menjaga adaptabilitas, serta memberikan kekuatan bagi orang lain demi menimbulkan perubahan tepat yang diperlukan. Achin and Bansidhar menjelaskan jika kepemimpinan adalah kemampuan individu untuk memberi pengaruh terhadap orang lain supaya mereka mau sukarela dalam mengambil keputusan setiap hari demi menaikkan kelangsungan hidup secara jangka panjang di sebuah perusahaan atau organisasi, dan menjaga keseimbangan keuangan secara jangka pendek.<sup>32</sup>

Jadi, bisa diketahui jika strategi kepemimpinan merupakan kemampuan dari individu sebagai seorang pemimpin untuk memberi pengaruh terhadap orang lain supaya merealisasikan tujuan dari organisasi, yang mana sifat tujuan itu baik dalam jangka panjang atau jangka pendek. Ini mencakup kemampuan untuk memotivasi, memprediksi perubahan, beradaptasi, memberdayakan orang lain, serta memastikan stabilitas keuangan organisasi.

---

<sup>31</sup> Intan Widya Anugrah and Tintin Suhaeni, "Pengaruh Kepemimpinan Stratejik Terhadap Strategi Bersaing UKM Cafe Dan Restoran," *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* 3, no. 3 (2017): 78–88.

<sup>32</sup> Anugrah and Suhaeni, "Pengaruh Kepemimpinan Stratejik Terhadap Strategi Bersaing UKM Cafe Dan Restoran."

#### 4. *Servant Leadership*

*Servant Leadership* Pemimpin dalam perspektif ini mengutamakan kebutuhan orang lain, membimbing dengan keteladanan, dan menginspirasi melalui pengabadian, bukan dominasi.<sup>33</sup> kemudian dikembangkan oleh John C. Maxwell adalah seorang penulis dan pembicara dalam bidang kepemimpinan, yang mendefinisikan kepemimpinan sebagai pengaruh. Ia telah menulis lebih dari 30 buku tentang kepemimpinan, seperti dalam bukunya “21 Hukum Kepemimpinan sejati” yang membahas tentang hukum-hukum dalam kepemimpinan.<sup>34</sup> Dan Kata Pengantar dalam *Servant Leadership in Action: Kepemimpinan yang memberdayakan dan mengutamakan Orang Lain*.<sup>35</sup>

Sepuluh karakteristik *utama servant leadership* yang sangat penting dan inti untuk mengembangkan pemimpin pelayanan antara lain:

- a. Mendengarkan, Pemimpin pelayan harus: mendengarkan orang lain dengan sungguh-sungguh, membantu mengenali kebutuhan dan apa yang mereka inginkan. Sebab mendengarkan sangat penting untuk pertumbuhan dan kesejahteraan pemimpin pelayan.

---

<sup>33</sup> Ibid.

<sup>34</sup> Maxwell, *21 Hukum Kepemimpinan Sejati*.

<sup>35</sup> Maxwell, “Kata Pangantar Dalam Servant Leadership in Action: Kepemimpinan Yang Memberdayakan Dan Mengutamakan Orang Lain.”

- b. Empati diartikan sebagai kemampuan dari seseorang dalam merasakan dan memahami perasaan yang dimiliki orang lain. Pada pemimpin yang memiliki sifat melayani selalu berusaha mengerti dan merasa empati kepada orang di sekelilingnya, mereka juga mampu menerima niat baik dari bawahan dan rekan kerjanya, meskipun mungkin tidak sejalan dengan perilakunya. Sebab pemimpin pelayan yang baik adalah pemimpin yang penuh empati dan menjadi pendengar yang baik.
- c. Menyembuhkan adalah kemampuan untuk mengubah dan menyatukan hubungan. Kepemimpinan pelayanan memiliki kekuatan besar diantaranya adalah pemimpin tersebut mampu menyembuhkan diri sendiri serta menyembuhkan orang lain. Mereka mengakui bahwa penderitaan emosional adalah bagian dari sifat manusia. Mereka juga menggunakan kesempatan untuk membantu menyatukan orang-orang.
- d. Kesadaran diri ini, mampu memahami isu etika, kekuatan, dan kelemahan diri sendiri. Hal ini memungkinkan mereka menjadi satu kesatuan yang utuh. Pemimpin pelayan tidak perlu mencari pengakuan karena mereka sudah merasa tenang secara batin dan tahu nilai diri mereka.
- e. Persuasi, Pemimpin pelayan tidak mengandalkan otoritas dari posisinya, tetapi menggunakan pengaruh atau persuasi saat

membuat keputusan. Mereka mencoba meyakinkan orang lain, bukan memaksa mereka untuk menurut. Pemimpin pelayan mampu membangun kesepakatan dalam sebuah kelompok.

- f. Konseptualisasi adalah kemampuan pemimpin pelayan untuk berpikir secara luas, melihat suatu masalah dari perspektif yang lebih besar daripada yang terlihat dari kehidupan sehari-hari. Karakteristik ini membutuhkan disiplin dan latihan, karena pemimpin tradisional sering terlalu sibuk dengan pekerjaan jangka pendek.
- g. Pandangan ke depan adalah kemampuan pemimpin untuk mempelajari pengalaman di masa lampau, mengerti tentang situasi sekarang, serta melakukan prediksi mengenai dampak dari keputusan yang diambil untuk masa depan. Ini merupakan ciri yang sering muncul dari naluri dan perlu diperhatikan lebih lanjut dalam kajian kepemimpinan.
- h. Pengurusan, menurut Peter Block, didefinisikan sebagai menjaga sesuatu dengan kepercayaan dari orang lain. Karakteristik ini menekankan pada keterbukaan dan penggunaan pendekatan persuasi daripada pemaksaan.
- i. Komitmen pemimpin pelayan yaitu meyakini jika pada diri bawahannya masing-masing terdapat nilai yang melekat di luar kontribusi kerjaannya. Mereka sangat peduli terhadap pertumbuhan

setiap anggota dalam organisasi, bertanggung jawab penuh dalam mendukung perkembangan pribadi dan profesional. Contohnya meliputi menyediakan dana untuk pelatihan, memberikan dukungan ide, mendorong partisipasi dalam rangka pengambilan keputusan, dan aktif memberikan bantuan terhadap tim yang ingin memperoleh posisi baru.

- j. Menumbuhkan komunitas pemimpin melayani yaitu mereka sadar jika hilangnya berbagai aspek pada masa lalu umat manusia karena peralihan komunitas lokal menuju ke institusi yang dijadikan landasan struktur utama kehidupan manusia. Pemikiran ini menjadikan para pemimpin pelayan mencari cara dalam membangun kembali rasa kebersamaan antar Tim pada organisasi tersebut. Pada jiwa kepemimpinan pelayan ditunjukkan jika organisasi yang hakiki bisa dibangun diantara individu yang bekerja sama.<sup>36</sup>

## 5. Strategi Kepemimpinan Berdasarkan *Servant Leadership*

Strategi kepemimpinan *Servant Leadership* yang menekankan tentang melayani dan memberdayakan orang lain, berikut ini adalah indikator dalam strategi pemimpin untuk melayani.

---

<sup>36</sup> Ibid.

Berikut beberapa indikator dalam strategi para pemimpin hebat melayani antara lain;

- a. Melihat dan membentuk masa depan (*SEE and shape the future*), kepemimpinan yang sejati berasal dari kemampuan untuk membayangkan dan menciptakan masa depan. Seorang pemimpin perlu menggambarkan visi dengan jelas dan menarik tentang apa yang ingin dicapai, sebab tanpa visi yang kuat, pemuda akan kehilangan pengaruh. Dan juga sebagai pemimpin harus bergerak maju menghadapi tantangan atau kesulitan dalam merumuskan visi. Visi yang menarik akan menciptakan semangat, membangun dan menghasilkan momentum bagi sebuah tim dan untuk membentuk masa depan untuk diri sendiri.<sup>37</sup>

Karakter memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan, dan pada akhirnya membantu munculnya kepemimpinan yang dapat dipercaya, seperti yang dicatat dalam literatur militer. "Karakter adalah gabungan kuat antara strategi dan moral." Dengan demikian, karakter dan kredibilitas kepemimpinan saling terkait dan memengaruhi satu sama lain. Karakter merupakan

---

<sup>37</sup> Maxwell, "Kata Pangantar Dalam Servant Leadership in Action: Kepemimpinan Yang Memberdayakan Dan Mengutamakan Orang Lain,"40.

faktor utama yang menentukan keberhasilan dalam sebuah organisasi.<sup>38</sup>

Beberapa ahli pun menyatakan pendapat tentang karakter Albert Einstein mengatakan, "kecerdasan membuat seseorang menjadi ilmuwan hebat, tetapi yang terpenting adalah karakternya."

Martin Luther King mengatakan, "tujuan pendidikan sejati adalah menggabungkan kecerdasan dengan karakter." Sementara itu, Imam Ghazali menjelaskan bahwa akhlak atau karakter merupakan sifat yang tersemat dalam jiwa seseorang, sehingga membuatnya mudah menunjukkan tindakan dan perilaku yang tepat.<sup>39</sup>

- b. Melibatkan dan mengembangkan orang lain (*ENGAGE and develop others*), prinsip melibatkan dan mengembangkan orang lain merupakan komponen inti kepemimpinan yang esensial, di mana pemimpin bertanggung jawab penuh untuk menciptakan suasana yang memungkinkan tim tumbuh dan mencapai kinerja terbaiknya.

Data survei sering menunjukkan rendahnya tingkat keterlibatan pemuda, yang sesungguhnya adalah indikasi bahwa pemimpin perlu mengambil tindakan lebih aktif. Mengembangkan tim

---

<sup>38</sup> Setyasi, S. Kepemimpinan: Konsep dasar dan teori. CV. Literasi Nusantara Abadi. (2024), 18.

<sup>39</sup> Setyasi, S. Kepemimpinan: Konsep dasar dan teori. CV. Literasi Nusantara Abadi. (2024), 19.

bukanlah strategi opsional untuk meningkatkan partisipasi, melainkan tugas integral dan vital dari peran kepemimpinan. Dengan secara proaktif mengalokasikan waktu dan sumber daya untuk membimbing dan melatih, pemimpin menunjukkan bahwa mereka menghargai potensi tim, yang secara langsung menumbuhkan loyalitas dan komitmen. Oleh karena itu, tanggung jawab pemimpin adalah memastikan karyawan tidak hanya bekerja, tetapi juga dipersiapkan dan diberdayakan, menjamin pertumbuhan berkelanjutan bagi individu maupun kesuksesan organisasi.<sup>40</sup>

Pengembangan tim bertujuan untuk memperkuat hubungan, membangun rasa saling percaya, dan memastikan adanya keterbukaan di antara para anggota. Menurut Maddux, seorang pemimpin dalam tim yang efektif diantara lain: a). memiliki visi yang jelas dan kemampuan dalam menyampaikan pesan, b). bersikap proaktif, dapat menginspirasi, dan menciptakan dukungan, c). mampu melibatkan orang lain serta memfasilitasi pencapaian, d). mencari teman tim yang siap untuk maju dan bekerja sama, e). Memandang penyelesaian masalah sebagai tanggung jawab kelompok, f). berkomunikasi dengan cara yang terbuka dan memberikan informasi yang cukup, g). Menyelesaikan konflik

---

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

sebelum menjadi lebih serius, h). menghargai kemajuan baik secara individu maupun tim. Adapun langkah-langkah untuk membentuk tim seorang pemimpin dapat melakukan langkah-langkah berikut:

- 1) Pilih individu yang berkualitas dan mampu bekerja dalam kelompok.
- 2) Libatkan anggota dalam proses penentuan tujuan dan penyelesaian masalah agar mereka merasa memiliki organisasi.
- 3) Motivasi kolaborasi dan dukungan di antara anggota untuk meningkatkan semangat tim.
- 4) Lakukan komunikasi dengan cara yang terbuka dan jujur.
- 5) Penuhi komitmen untuk membangun kepercayaan.
- 6) Bantu anggota saling mengenal agar tahu potensi masing-masing.
- 7) Berikan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.

Atasi konflik dengan cara yang adil.<sup>41</sup>

- c. Terus memperbarui diri (*REINVENT continuously*), sebagai prinsip pembaharuan diri secara berkelanjutan adalah kunci bagi kepemimpinan yang efektif, berlandaskan pemahaman bahwa kemajuan menuntut perubahan yang disengaja, sebab melakukan hal yang sama akan selalu menghasilkan hasil yang sama. Proses

---

<sup>41</sup> Muhammad Subni, "Peran Kepemimpinan Dalam Membangun Tim Kerja Dan Mengembangkan Organisasi," *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan* 4, no. 1 (2024): 15–26.

pembaharuan ini mencakup tiga area diagnostik utama: Diri Sendiri (merefleksikan perubahan pola pikir dan keterampilan pribadi), Sistem (meninjau ulang dan menyesuaikan alur kerja untuk efisiensi), dan Struktur (mempertimbangkan perubahan organisasi untuk mendukung tujuan). Dengan menganalisis ketiga aspek ini, pemimpin didorong untuk merencanakan masa depan secara proaktif, menciptakan ruang untuk diskusi dan inovasi yang produktif, yang esensial untuk mengatasi hambatan kinerja, mencari solusi strategis, dan pada akhirnya, menjamin organisasi tetap relevan dan berdaya saing tinggi.<sup>42</sup>

- d. Menghargai hasil dan hubungan (*VALUE results and relationships*), sering menimbulkan ketegangan karena banyak pemimpin secara naluriah cenderung hanya fokus pada sistem dan target kinerja atau sebaliknya, terlalu mengutamakan kesejahteraan tim. Kecenderungan yang tidak seimbang ini dapat merusak efektivitas kepemimpinan secara keseluruhan. Kepemimpinan yang matang dan efektif ditunjukkan oleh kemampuan untuk mengelola dan mengimbangi kedua aspek tersebut, menyadari bahwa hasil dan hubungan adalah kekuatan yang saling mendukung, bukan berlawanan. Tantangan utama bagi pemimpin yang hebat adalah

---

<sup>42</sup> Maxwell, "Kata Pangantar Dalam Servant Leadership in Action: Kepemimpinan Yang Memberdayakan Dan Mengutamakan Orang Lain."

mengatasi tekanan ini secara produktif. Begitu keseimbangan tercapai, pemimpin dapat mengarahkan energi tim untuk mencapai target yang ambisius sekaligus menjaga kesetiaan dan mendukung pengembangan berkelanjutan setiap anggota tim, sehingga menciptakan organisasi yang kuat dan berprestasi tinggi dalam jangka panjang.<sup>43</sup>

- e. Mewujudkan nilai-nilai (*EMBODY the values*), menegaskan bahwa pemimpin selalu berada di bawah pengawasan ketat, di mana pengikut mencari petunjuk mengenai nilai-nilai inti dan tingkat kepercayaan pemimpin. Ada hubungan yang tak terpisahkan: jika seorang pemimpin mengklaim sesuatu itu penting, tindakan mereka harus konsisten dengan klaim tersebut. Ketidaksesuaian antara ucapan dan tindakan dapat merusak pengaruh kepemimpinan secara fatal, sebab orang-orang pada dasarnya tidak akan mengikuti pemimpin yang mereka anggap tidak kredibel. Lebih jauh lagi, jika keraguan terhadap pemimpin membuat karyawan hanya bekerja demi gaji, pemimpin tersebut gagal mendapatkan dukungan dan justru berpotensi menciptakan perlawanan di internal tim. Oleh karena itu, mewujudkan nilai-nilai melalui integritas berperilaku sesuai dengan kata-kata adalah satu-satunya cara bagi pemimpin

---

<sup>43</sup> Ibid.

untuk membangun fondasi kepercayaan yang kuat, yang sangat esensial agar tim tidak hanya bekerja, tetapi berkomitmen penuh pada visi organisasi.<sup>44</sup>

Integritas adalah fondasi utama dalam kepemimpinan yang efektif. Integritas yang ada pada jiwa pemimpin akan menjadikannya senantiasa berusaha jujur serta konsisten antara perkataan dan perbuatannya. Hal ini berarti jika mereka tidak sekedar menyampaikan apa yang diperolehnya atau didengarnya dari orang lain, tetapi juga bertindak relevan terhadap berbagai nilai yang mereka yakini. Cakupan dari integritas juga mengenai tentang pengakuan kesalahan serta tanggung jawab dari tindakan yang telah diambilnya. Dengan memiliki integritas, seorang pemimpin dapat membangun kepercayaan dan rasa hormat dari anggotanya.<sup>45</sup>

Kepercayaan adalah landasan dari kepemimpinan. Kepercayaan adalah mirip dengan uang saku seorang pemimpin. Setiap kali kita membuat pilihan yang tepat dalam kepemimpinan, maka kita akan mendapatkan lebih banyak koin. Namun, ketika keputusan yang diambil tidak tepat, kita harus membayar dengan koin tersebut kepada orang-orang. Setiap pemimpin memiliki

---

<sup>44</sup> Ibid.

<sup>45</sup> M E Palanski and F J Yammarino, "Integritas Dan Kepemimpinan: Tinjauan, Sintesis, Dan Pengujian Sebuah Model," *Jurnal Etika Bisnis* 142, no. 3 (2017): 453–476.

sejumlah koin di saku mereka saat mereka memulai posisi kepemimpinan baru. Apa pun yang mereka lakukan dapat menambah jumlah koin atau menguranginya. Jika pemimpin keseringan membuat pilihan yang salah, mereka akan terus membayar dengan koin yang ada.<sup>46</sup>

#### 6. Tantangan dalam Menerapkan *Servant Leadership*

Menurut Putu Adelia Gita Sundari et al, penerapan *servant leadership* menghadapi berbagai tantangan yang perlu diatasi melalui pendekatan strategis dan sistematis.<sup>47</sup>

##### a. Resistensi dari Pemimpin Tradisional

Para pemimpin yang terbiasa dengan gaya kepemimpinan otoriter mengalami kesulitan untuk melepaskan kekuasaan dan kontrol yang selama ini mereka pegang. Mereka cenderung ragu untuk mempercayakan tugas-tugas penting kepada pengikut karena terbiasa dengan sistem komando yang terpusat.

##### b. Solusi Melalui Sosialisasi dan Pelatihan

Untuk mengatasi resistensi tersebut, diperlukan sosialisasi dan pelatihan intensif tentang konsep serta praktik *servant leadership*. Pemberian contoh-contoh nyata keberhasilan penerapan *servant*

---

<sup>46</sup> Maxwell, *21 Hukum Kepemimpinan Sejati*.

<sup>47</sup> Putu Adelia Gita Sundari et al., *Melayani Dengan Integritas: Pengaruh Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2025), 23–24.

*leadership* di organisasi lain dapat membantu mengubah paradigma para pemimpin tradisional.

Penerapan *servant leadership* menghadapi tantangan utama berupa resistensi dari pemimpin yang terbiasa dengan gaya otoriter karena kesulitan melepaskan kontrol dan kekuasaan. Namun, tantangan ini dapat diatasi melalui sosialisasi intensif, pelatihan komprehensif, dan pemberian contoh-contoh sukses dari organisasi lain yang telah berhasil menerapkan *servant leadership*, sehingga dapat mengubah paradigma kepemimpinan dari yang bersifat *top-down* menjadi lebih *people-oriented*.

## B. Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaat

### 1. Pengertian pelayanan

Pelayanan yang dilakukan oleh gereja sering kali hanya dilihat sebagai kebiasaan ibadah yang dipimpin oleh seorang pendeta. Namun, menurut Gidion, pelayanan Gereja merupakan cara gereja melayani jemaat. Pelayanan di gereja merupakan cara kita mengungkapkan kasih dan pengabdian kepada Tuhan dan orang lain. Dalam melayani bukan sekadar tugas, tetapi sebuah panggilan dari hati untuk saling mendukung. John Wesley menyatakan bahwa melayani adalah suatu panggilan iman yang harus dijalani dengan ikhlas. Oleh karena itu,

pelayanan di gereja adalah wujud nyata dari iman dan kepedulian kita terhadap sesama.<sup>48</sup>

Pelayanan di gereja tidak hanya terjadi saat ibadah, tetapi juga mencakup mendidik, membantu orang lain, serta kegiatan untuk anak muda. Semua ini krusial agar gereja dapat memenuhi berbagai kebutuhan jemaat. Sebuah gereja yang baik memiliki program yang terus berjalan dan memfasilitasi dukungan antar jemaat. Warren menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan gereja bergantung pada kekompakan dan saling memperkuat iman di antara jemaat.<sup>49</sup>

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan tolok ukur seberapa baik suatu layanan dapat memenuhi keinginan dan ekspektasi dari penggunanya.<sup>50</sup> Di dalam konteks gereja, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan penyampaian liturgi yang efektif, tetapi juga meliputi pelayanan pastoral, diakonia, serta hubungan yang harmonis antara pelayan Tuhan, pemimpin jemaat, dan anggota jemaat.

Kasmir menyatakan kualitas pelayanan diartikan sebagai usaha atau tingkah laku dari individu atau lembaga yang bertujuan untuk

<sup>48</sup> Budi Yono, "Strategi Misi John Wesley Dalam Menjangkau Jiwa Dan Penerapannya Di Gereja Methodist Indonesia Wilayah Pengembangan," *Jurnal Teologi Terapan* 23, no. 1 (2023): 47–57.

<sup>49</sup> John Tampil Purba and Fredrik Melkias Boiliu, *Strategi Manajemen Gereja Di Era Kontemporer: Suatu Pendekatan Empiris Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan* (PT Alvarendra Global Publisher, 2025).

<sup>50</sup> F Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2016).

menghadirkan kepuasan bagi konsumen maupun staf.<sup>51</sup> Arianto menjelaskan Jika kualitas layanan bisa dimengerti menjadi penekanan terhadap pemenuhan keinginan dan kebutuhan, serta kesesuaian waktu untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.<sup>52</sup>

Jadi, dapat kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu layanan demi merealisasikan kebutuhan dan harapan dari konsumen melalui kepuasan yang diwujudkan dengan memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan secara tepat waktu.

Di dalam konteks gereja kualitas pelayanan dapat dilihat dalam kitab 1 Korintus 13, dalam kitab ini kualitas didasarkan pada kasih.<sup>53</sup> kasih dijelaskan sebagai murah hati, sabar, tidak memegahkan diri, tidak cemburu serta tidak ingin mencari keuntungan sendiri. Pemuda Kristen harus melayani dengan kasih yang tulus kepada Tuhan dan sesama. Kitab Amsal 11:3 menyatakan, “orang yang jujur dipimpin oleh ketulusannya, tetapi pengkhianat dirusak oleh kecurangannya”.<sup>54</sup> Pemuda harus memiliki jujur dalam pembuatan dan perkataan, sebagai menjadi teladan bagi orang. Setiap pemuda Kristen diberikan karunia Roh Kudus untuk melayani. 1 Petrus 4:10 mengatakan, Layanilah seorang akan yang lain,

---

<sup>51</sup> Venny Fraya Nst. Hartin, Jonner Lumban Gao, and Muhammad Ansori Lubis, “Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan,” *Jurnal PROINTEGRITA* 6, no. 3 (2022): 201–213.

<sup>52</sup> Ibid.

<sup>53</sup> 1 Korintus 13.

<sup>54</sup> Amsal 11:3.

sesuai dengan karunia yang telah diperoleh tiap-tiap orang sebagai pengurus yang baik dari kasih karunia Allah.<sup>55</sup> Pemuda Kristen harus menggunakan karunia mereka untuk melayani Tuhan dan membangun gereja.

### 3. Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk mengukur kualitas pelayanan secara objektif, Parasuraman, Zeithaml, & Berry mengembangkan model *SERVQUAL* yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi ini menjadi indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan, termasuk dalam konteks pelayanan gereja. Adapun lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) tersebut adalah:<sup>56</sup>

- a. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi yang digunakan dalam pelayanan. Dalam konteks gereja, ini mencakup kebersihan gedung gereja, kelengkapan sarana ibadah, kerapian pakaian pelayan, dan kualitas media komunikasi seperti buletin atau pengumuman.
- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan dapat diandalkan. Di gereja, dimensi ini mencerminkan ketepatan waktu

---

<sup>55</sup> 1 Petrus 4:10.

<sup>56</sup> Parasuraman, Zeithaml, and Berry, "SERVQUAL: Skala Multi-Item Untuk Mengukur Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan."

ibadah, konsistensi program pelayanan, dan keandalan pemuda dalam menjalankan tugas pelayanan sesuai yang diharapkan.

- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kesediaan dan kecepatan dalam memberikan bantuan serta merespons kebutuhan jemaat. Dimensi ini menunjukkan seberapa cepat dan tanggap pemimpin pemuda dalam menangani keluhan, menjawab pertanyaan, atau memberikan bantuan kepada jemaat yang membutuhkan.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pelayan dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada jemaat. Dalam pelayanan pemuda, dimensi ini mencakup kompetensi rohani, sikap ramah dan hormat, serta kemampuan menciptakan rasa aman dan nyaman bagi jemaat.<sup>57</sup>
- e. *Empathy* (empati), yaitu perhatian dan kepedulian personal yang diberikan kepada jemaat. Dimensi ini menunjukkan kemampuan pemimpin pemuda untuk memahami kebutuhan individual jemaat, memberikan perhatian khusus, dan menunjukkan sikap peduli terhadap kondisi spiritual maupun personal setiap anggota jemaat.

Jika diterapkan dalam pelayanan gereja, kelima dimensi *SERVQUAL* ini dapat membantu mengukur sejauh mana strategi

---

<sup>57</sup> Ibid.

kepemimpinan pemuda berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan jemaat secara komprehensif.

#### 4. Tantangan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Fadli Hasbi Hasibuan et al., peningkatan kualitas pelayanan menghadapi berbagai tantangan yang perlu diatasi secara strategis dan menyeluruh.<sup>58</sup>

##### a. Rendahnya Budaya Melayani

Tantangan utama adalah *mindset* melayani yang belum terbangun dengan baik di kalangan petugas pelayanan. Perubahan budaya dan pola pikir dari yang berorientasi pada kekuasaan menjadi berorientasi pada pelayanan sangat diperlukan untuk mewujudkan layanan yang berkualitas.

##### b. Pengelolaan Keluhan yang Belum Optimal

Petugas yang ditempatkan dalam unit pengelolaan keluhan seringkali tidak memiliki kompetensi yang memadai sehingga masalah tidak dapat diselesaikan dengan baik. Ini menunjukkan pentingnya peningkatan kapasitas dan profesionalisme dalam menangani keluhan masyarakat.

---

<sup>58</sup> Fadli Hasbi Hasibuan, Kurnia Fitri Siagian, and Ahmad Wahyudi Zein, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dan Implikasinya Terhadap Pembangunan Ekonomi," *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* 02, no. June (2025): 484–485.

c. Kesenjangan Akses Digital

Banyak orang, terutama di daerah terpencil, belum memiliki akses memadai terhadap teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini menyulitkan mereka untuk mengakses layanan yang semakin berbasis digital dan memerlukan peningkatan infrastruktur serta literasi digital.

d. Keamanan Data Pribadi

Risiko kebocoran data pribadi dapat mengurangi kepercayaan publik terhadap lembaga penyedia layanan. Perlindungan data yang kuat sangat diperlukan untuk menjaga kepercayaan dan keamanan informasi pengguna layanan.

Dalam konteks gereja, tantangan-tantangan ini juga sangat relevan. Pemimpin pemuda dan pelayan gereja perlu mengubah pola pikir dari yang berorientasi pada jabatan menjadi benar-benar melayani jemaat dengan hati. Kemampuan menangani keluhan jemaat harus ditingkatkan melalui pelatihan pastoral dan konseling yang memadai. Kesenjangan digital antara generasi muda dan lansia perlu dijembatani dengan menyediakan alternatif pelayanan baik *online* maupun tatap muka. Sementara itu, data pribadi jemaat seperti informasi konseling dan keluarga harus dijaga kerahasiaannya dengan sistem yang aman agar kepercayaan jemaat tetap terjaga dalam setiap pelayanan yang diberikan.