

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seluruh manusia pada dasarnya sangat perlu memenuhi segala jenis kebutuhan hidupnya. Ada banyak sekali kebutuhan manusia, salah satunya kebutuhan rohani. Kebutuhan rohani berkaitan dengan jiwa dan batin atau psikologis seseorang. Kebutuhan rohani juga berdefinisi sebagai kebutuhan batiniah atau kebutuhan immaterial. Mengutip buku Modul Guru Pembelajar Bimbingan Konseling SMA/SMK karya Purnama dan Prasetyo (2016), apabila seseorang jasmaninya sehat maka keadaan rohani juga mampu berkembang secara optimal.

Di Indonesia ada enam ragam agama yang dimiliki WNI. Kristen merupakan agama nomor dua yang paling banyak diyakini penduduk Indonesia. Sebagai warga negara beragama kristen, sebuah hak bagi mereka untuk melakukan kegiatan rohani di dalam gereja. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2021), gereja bermakna suatu badan atau organisasi bagi umat kristen yang mempunyai keyakinan, pemahaman, dan aturan ibadah. Institusi sama dengan gereja, tidak bisa terhindar dari definisi organisasi karena gereja memerlukan suatu tatanan, pengaturan, penyusunan ataupun mengenai pengelolaan proses yang dilakukan gereja untuk mencapai organisasi yang baik serta mencapai tujuan. Upaya dalam mengembangkan gereja sangat dibutuhkan pemimpin. Pemimpin gereja mendapat gelar pendeta/gembala.

Pada gereja terdapat pelayanan yang terjadi antar jemaat. Menurut Goonroos (dalam Ratminto, 2015) pelayanan adalah aktivitas tak kasat mata, disebabkan oleh interaksi konsumen dengan karyawan atau kejadian yang tersedia dari perusahaan yang menyediakan pelayanan demi permasalahan konsumen atau pelanggan. Menurut Armstrong (dalam Rangkuti, 2017) pelayanan berupa kegiatan yang memberikan manfaat pada pihak baik tidak berwujud serta tidak berakibat pada pemilikan sesuatu.

Penelitian Silaban (2019) menunjukkan pada dasarnya tujuan pelayanan menciptakan keadaan jemaat agar merasa puas terhadap pelayanan gereja. Keputusan yang dicapai mampu memperoleh beberapa manfaat, yakni terjadinya hubungan harmonis antara pelayan gereja juga warga gereja, mampu memberikan hal mendasar yang bersifat baik pada pertumbuhan iman jemaat serta berhasil menciptakan loyalitas jemaat gereja.

Kotler dan Keller (2013) dalam bukunya "*Marketing Management*" menjelaskan bahwa kepuasan merupakan bentuk fungsi kedekatan harapan juga kinerja terhadap produk yang dipakai. Perasaan senang maupun kecewa muncul setelah menyesuaikan hasil barang atau jasa yang telah dipertimbangkan terhadap kinerja sesuai permintaan. Seandainya kinerja berada kurang melalui harapan berakibat pelanggan dapat kecewa. Namun, sebaliknya jika melebihi harapan berakibat pelanggan bisa puas/senang. Kepuasan timbul disebabkan oleh perasaan sesudah membandingkan hasil kinerja keinginan, tingkat kepuasan ada karena telah dilakukannya hasil perbandingan antara harapan dengan kinerja. Kepuasan jemaat adalah tanda bahwa mereka merasa nyaman pada pelayanan serta jasa dari gereja. Hal ini berarti harapan jemaat berhasil terpenuhi sehingga mereka merasa puas serta memutuskan akan kembali pada pelayanan gereja. Kepuasan jemaat merupakan poin penting karena mampu memberi pengaruh terhadap perkembangan gereja sekaligus mempertahankan kesetiaan jemaat gereja untuk jangka panjang.

Penelitian Dimu (2013) mengkaji sebuah hasil dari kasus GKS Nggongi, Sumba Timur. Ada beberapa faktor penyebab jemaat berpindah gereja, yaitu faktor kekecewaan terhadap pelayanan karena gereja tidak cekatan menanggapi dan menyelesaikan masalah jemaat. Hal ini berkaitan dengan kepemimpinan yang diterapkan pada gereja.

Salah satu faktor pengaruh kepuasan jemaat terhadap suatu pelayanan gereja adalah gaya kepemimpinan. Rivai dan Mulyadi (2018) menyebutkan bahwa gaya kepemimpinan berisi perkumpulan ciri-ciri yang dipakai pemimpin beryuan mempengaruhi bawahan supaya yang didasarkan organisasi tercapai. Gaya kepemimpinan juga berdefinisi sebagai bentuk perilaku serta strategi yang sering kali diterapkan pemimpin. Kemungkinan terjadinya gaya kepemimpinan yang

buruk disebabkan oleh berkurangnya kemampuan karyawan sehingga terjadi dampak pada penurunan kinerja organisasi. Seorang pemimpin gereja menjadi penentu berkembangnya gereja. Pemimpin mempengaruhi orang-orang yang dipimpin untuk diarahkan demi memperoleh arah dan tujuan organisasi.

Pada dasarnya kepemimpinan kristen tidak serupa dengan kepemimpinan yang lain. Pemimpin gereja bertugas membenahi organisasi gereja dengan baik supaya mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas. Tampi (2014) menjelaskan ada empat macam gaya kepemimpinan yaitu; gaya transformasional, transaksional, visioner dan karismatik. Pada penelitian ini kami mengambil gaya kepemimpinan karismatik untuk dibahas.

Kepemimpinan karismatik pertama kali dimunculkan oleh Weber. Kepemimpinan karismatik mengacu pada perolehan wewenang kepemimpinan melalui pemberian tidak dikenal kepada individu. Ada juga pendapat Gibson (2012) menjelaskan kepemimpinan karismatik bentuk kualitas menonjol seseorang dalam mempengaruhi pengikut dengan menggunakan anugerah supranatural dan kekuatan pengikut. Tampi (2014) menguraikan gaya kepemimpinan karismatik terjadi ketika para pengikut terpacu kemampuan kepemimpinan heroik ketika mengamati perilaku tertentu dari pemimpin. Di Indonesia ada banyak gereja yang berkembang, salah satunya Gereja Bethel Indonesia (GBI). Tarigan (2015) menyatakan Gereja Bethel Indonesia bersumber melalui aliran kharismatik dengan di bawah naungan PGI (Persekutuan Gereja-Gereja di Indonesia). Salah satu anggota PGPI (Persekutuan Gereja-Gereja Pentakosta Indonesia) ialah GBI (Gereja Bethel Indonesia). Gereja Bethel Indonesia berkembang dengan gaya kepemimpinan karismatik, dimana konsep pelayanan yang menarik dan menjadi magnet bagi pasar anak muda kristen.

Penelitian Kaharusman (2014) menjelaskan terdapat hubungan antara gaya kepemimpinan karismatik terhadap kepuasan pelayanan. Hal ini dikutip dari wawancara MT yang menjabat sebagai PD III (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik). Menurut beliau, JA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar mampu menyelesaikan konflik antar etnis di Universitas tersebut lewat gaya kepemimpinan karismatik yang diterapkan. Sikap karismatik dalam diri seorang

pemimpin membentuk karakter yang mampu menjunjung tinggi keadilan, melakukan pendekatan persuasif ketika mengambil keputusan dengan penuh pertimbangan maka tidak berat sebelah dan pada akhirnya menemukan jalan keluar. Ketika konflik muncul, JA dapat melakukan perencanaan sebelumnya agar masalah bisa diredam. Hal ini membuat JA menjadi sosok pemimpin teladan di kampus. Berdasarkan penelitian tersebut dijelaskan bahwa gaya kepemimpinan karismatik berkaitan dengan kepuasan pelayanan yang diterima individu, karena dengan adanya gaya kepemimpinan karismatik keputusan diambil tidak berat sebelah/tidak pandang bulu.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelayanan di gereja adalah komunikasi interpersonal pendeta, hal ini terbukti dalam penelitian Uar (2015). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pendeta mampu meningkatkan kepuasan jemaat atas pelayanan gereja. Adanya hubungan yang baik antara jemaat dan pendeta menciptakan kepercayaan dan keterbukaan. Pearson, dkk., (dalam Mulyana, 2011) menjelaskan komunikasi interpersonal merupakan rangkaian proses dengan mempergunakan pesan guna mencapai makna antara dua manusia ketika kondisi memberi kemungkinan terjadinya suatu kesempatan seimbang bagi pembicara juga pendengar. DeVito (dalam Mulyana, 2011) mengemukakan komunikasi interpersonal ialah kegiatan berupa interaksi verbal juga nonverbal diantara dua (kadang-kadang lebih dari dua) orang dengan sesame memiliki ketergantungan satu dengan lainnya.

Berdasarkan fenomena yang sudah diuraikan, hipotesa yang ada pada penelitian ini adalah adanya hubungan positif signifikan antara gaya kepemimpinan karismatik dengan kepuasan jemaat pada pelayanan. Oleh karena itu kami sebagai tim peneliti ingin untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Gaya Kepemimpinan Karismatik Terhadap Kepuasan Jemaat Pada Pelayanan Gereja Bethel di Indonesia”.

B. Rumusan Masalah

Penelitian mempunyai rumusan masalah untuk mencari apakah ditemukan adanya hubungan antara gaya kepemimpinan karismatik dengan kepuasan jemaat pada pelayanan gereja?

C. Tujuan

Tujuan penelitian adalah demi mengetahui bagaimana hubungan antara gaya kepemimpinan karismatik dengan kepuasan jemaat pada pelayanan gereja.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian berguna menjadi bahan masukan kepada gereja agar kasus keluar masuknya jemaat dapat diatasi sehingga gereja mampu berkembang dengan baik. Dalam hal ini gaya kepemimpinan berpengaruh besar terhadap kepuasan jemaat pada pelayanan.