

## Persepsi Pendeta Jemaat tentang Urgensi Manajemen Program Pelayanan Gereja Lokal

Jannes Eduard Sirait

Sekolah Tinggi Teologi Bethel Indonesia, Jakarta

[janneseduardsirait@yahoo.co.id](mailto:janneseduardsirait@yahoo.co.id)

**Abstract:** *The importance of management of church service programs is (1) to ensure the management of local church services goes well; (2) subsequently to achieve maximum service efficiency; and (3) managing the service stages and continuity of various service programs in the local church. Local church service program management talks about how the form of church service management (program) is intended for the congregation. This service program management is needed because there is a desire that the congregation can continue to experience new things through service so that it can bring them to service satisfaction and faith growth. This research belongs to the type of qualitative research and exploratory description combined with discourse analysis, data sources and data analysis techniques. The object of this research is local churches and the informants determined are church leaders who are considered to know and understand the management of church service programs. So this research is observing people (social situations) in their environment. So, this research is intended to understand the social situation of research in more depth and try to find patterns and theories. The results of the study found indicate the urgency of program management in achieving the goals of church services.*

**Keywords:** *Church pastor; local Church; perception; program management*

**Abstrak:** Pentingnya manajemen program pelayanan gereja adalah (1) untuk memastikan pengelolaan pelayanan gereja lokal berjalan dengan baik; (2) selanjutnya untuk mencapai efisiensi pelayanan yang maksimal; dan (3) mengelola tahapan-tahapan pelayanan dan kesinambungan berbagai program pelayanan di gereja lokal. Manajemen program pelayanan gereja lokal berbicara mengenai bagaimana bentuk pengelolaan pelayanan (program) gereja yang diperuntukkan bagi jemaat. Manajemen program pelayanan ini dibutuhkan karena adanya kerinduan agar jemaat terus dapat mengalami hal-hal baru melalui pelayanan sehingga mampu membawa mereka kepada kepuasan pelayanan dan pertumbuhan iman. Penelitian ini tergolong ke dalam jenis penelitian kualitatif dan bersifat deskripsi eksploratif yang dikombinasikan dengan analisis wacana, sumber data dan teknik analisis data. Objek penelitian ini adalah gereja-gereja lokal dan informan yang ditetapkan adalah pemimpin gereja yang dianggap tahu dan paling paham tentang manajemen program pelayanan gereja. Sehingga penelitian ini adalah mengamati orang (situasi sosial) dalam lingkungannya. Maka, penelitian ini dimaksudkan untuk memahami situasi sosial penelitian secara lebih mendalam dan berusaha menemukan pola serta teori. Hasil penelitian yang ditemukan menunjukkan adanya urgensi manajemen program dalam mencapai sasaran pelayanan gereja.

**Kata kunci:** gembala jemaat; gereja lokal; manajemen program; persepsi

### PENDAHULUAN

Gereja membutuhkan manajemen program pelayanan yang baik, sekaligus untuk memastikan bahwa semua program pelayanan berjalan dengan baik guna mencapai

sasaran yang ditetapkan. Program pelayanan gereja dalam pelayanannya membutuhkan keteraturan yang maksimal. Manajemen program pelayanan ini dapat diibaratkan dengan kondisi kehidupan seorang anak bayi yang baru dilahirkan. Menangis dengan sekuat-kuatnya sebab berada dengan situasi pada waktu masih di kandungan ibunya. Jeritan anak tersebut mengisyaratkan akan perlunya layanan dan perhatian yang serius dari sang bunda. Setelah mendapatkan layanan dan perhatian dari ibunya, maka dia akan menjadi merasa nyaman dan segera berhenti menangis. Gambaran ini menegaskan bahwa bayi tersebut memerlukan pelayanan dan perhatian yang serius dari ibunya sebagai inang pengasuh (perawat).

Gereja adalah inang pengasuh (*motherly care*) bagi umat Tuhan. Karena itu gereja membutuhkan manajemen program pelayanan yang baik. Gereja membutuhkan pengaturan dan pengelolaan secara serius sebagai upaya mendudukan program pelayanan gereja pada pengertian yang sesungguhnya. Intinya adalah bahwa kegiatan pelayanan gereja memerlukan suatu penataan dan pengontrolan yang baik. Melalui penerapan manajemen dalam program gereja akan membuat pelayanan berlangsung dengan lebih baik dan sekaligus mendorong jemaat agar lebih memiliki komitmen, peduli dan lebih tertarik untuk ikut serta dalam mensukseskan seluruh program pelayanan gereja. Menata program pelayanan gereja pada hakikatnya adalah sebuah kewajiban dan bukan sebagai hak, karena pada hakikatnya gereja dipilih dan diangkat oleh Tuhan adalah untuk melayani termasuk dalam mewujudkan rencana keselamatan dunia.

Pelayanan gereja lokal membutuhkan pengelolaan yang baik supaya mendatangkan kebaikan bagi seluruh umat Tuhan. Sebab dengan *manage* program pelayanan gereja akan sangat berimplikasi luas bagi kehidupan anggota jemaat, khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan kepada para pelayan gereja (pemimpin, staf dan pengerja). Sebab baik dan buruknya pelayanan gereja dengan sendirinya akan menjadi penentu dan pendorong terhadap kepercayaan dan ketikapepercayaan jemaat kepada gereja. Adanya mosi tidak percaya tersebut pada umumnya akan memunculkan kritik dan kecenderungannya sangat kurang membangun.

Hal ini menegaskan bahwa manajemen program gereja sangat dibutuhkan supaya *image* (kesan) buruk terhadap gereja lokal dapat dihindari. Perlu melakukan tindakan peningkatan mutu manajemen program gereja dan nantinya akan berdampak pengaruh baik bagi anggota jemaat dan tingkat kepercayaan mereka semakin tinggi terhadap gereja. Manajemen pelayanan gereja lokal dapat diartikan adalah proses dan seni menyusun sebuah rencana, mewujudkan rencana, mengkoordinasikan dan melakukan semua kegiatan guna mencapai sasaran pelayanan yang telah ditentukan sesuai dengan visi gereja. Manajemen dapat dimaknai sebagai suatu proses penerapan fungsi manajemen bagi seluruh kegiatan pelayanan gereja demi tercapainya tujuan pelayanan.

Manajemen program gereja dimaksudkan untuk mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan, pelayanan bagi anggota jemaat, serta memonitoring perkembangannya, dan melakukan tindak lanjut

apabila dibutuhkan. Manajemen pelayanan gereja lokal berkenaan dengan bagaimana tata-kelola program pelayanan yang berpangkal dari dan pada perencanaan (*planning*), pengorganisasian, tindakan pelaksanaan serta evaluasi (penilaian) yang dapat dijadikan sebagai mekanisme umpan balik untuk menginovasi pelayanan yang sedang (dan akan) dilakukan oleh gereja. Hal ini dilakukan untuk memobilisasi sumber (pencapaian tujuan) dan alokasi sumber (adaptasi kepentingan gereja) guna menyediakan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada anggota jemaat.

Dari pemaparan di atas, maka manajemen program pelayanan gereja lokal merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan mulai dari tahap perencanaan, pengimplementasian, pengkoordinasian hingga pengawasan pelaksanaan program pelayanan gereja. Jadi, manajemen pelayanan gereja lokal dapat disimpulkan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana itu, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas program pelayanan gereja lokal demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang telah ditetapkan. Manajemen program (pelayanan) gereja harus didasarkan pada Alkitab yang adalah Firman Allah. Untuk itu, pemimpin gereja, staf dan pengerja kerkewajiban melakukan penataan dan pengelolaan (manajemen) pelayanan gereja supaya teratur, baik dan benar menjalankannya sesuai dengan prosedurnya.

Menyusun program pelayanan gereja lokal perlu memperhatikan beberapa komponen yang terdiri dari: komponen tujuan, bentuk kegiatan, waktu dan tempat, biaya, penanggung jawab, dan penilaian. Penyusunan program pelayanan gereja lokal terdiri dari beberapa tahapan. Tahapan-tahapan tersebut adalah menganalisis kebutuhan pelayanan, menganalisis metode pelayanan yang tepat dan melakukan promosi. Maksud baik saja sering tidak cukup tetapi perlu memikirkan teknik pewartaan atau penyampaian program pelayanan gereja kepada seluruh warga gereja. Oleh karena itu sangat perlu melakukan dan menerapkan fungsi-fungsi manajemen program pelayanan secara totalitas. Dalam melaksanakan sebuah program pelayanan, ada hal-hal yang perlu diperhatikan. Hal tersebut mencakup: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan staf (*staffing*), *directing* (pemberian arahan), *coordinating* (koordinasi), *reporting* (pelaporan) dan *recording*, serta keuangan (*budgeting*).

Program kegiatan pelayanan gereja perlu dikerjakan dan dipromosikan dengan sungguh-sungguh agar jemaat termotivasi untuk ikut turut serta mengambil bagian dalam mensukseskan program pelayanan gereja. Proses manajemen program pelayanan gereja tersebut mengikuti 4 (empat) kegiatan besar, yaitu: merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan tindakan mengendalikan.

### **Membuat Rencana**

Membuat rencana adalah menyusun konsep tentang suatu target atau sasaran yang akan diperoleh pada waktu mendatang. The Liang Gie (1982:16), mengatakan: Perencanaan adalah kegiatan menentukan hal-hal yang harus dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan serta cara-cara mengerjakannya. Dalam kehidupan gereja, kegiatan

merencanakan merupakan suatu proses memikirkan dan menetapkan secara matang arah, tujuan dan tindakan sekaligus mengkaji berbagai sumber daya dan metode yang tepat dalam mencapai maksud dan tujuan yang telah disepakati bersama serta ditetapkan.

Merencanakan program pelayanan gereja lokal adalah proses merumuskan tujuan, potensi dan cara atau metode yang dipilih. Eksistensi dari suatu rancangan sangat berguna (penting) sebab memiliki beberapa fungsi, antara lain:

- Memberi penjelasan dan rincian tentang tujuan yang akan dicapai,
- Menjadi pedoman dalam menentukan aktivitas atau pekerjaan yang seharusnya dilakukan guna mencapai sasaran program gereja,
- Membuat gereja mampu mendapatkan kriteria orang-orang yang tepat dan memakai mereka menurut fungsi utama dalam mensukseskan program pelayanan gereja,
- Sebagai alat pemberi informasi di dalam melakukan pekerjaan serta tetap mengacu pada proses (metode) termasuk pada sasaran,
- Menyerahkan patokan *authority* dalam melakukan tugas dan tanggung jawab secara bijaksana dalam pelaksanaan keseluruhan program gereja,
- Mengawasi dengan cermat terhadap pencapaian dengan intensip supaya dapat melihat serta melakukan proses perbaikan sejak dini terhadap tindakan yang menyimpang dari standar yang ditentukan,
- Memberi kesempatan bagi terjaganya persamaan antara pekerjaan dan situasi internal,
- Menjauhkan diri dari penggunaan sesuatu secara berlebihan (pemborosan) dalam segala hal seperti waktu, tenaga, barang dan uang.

Kegiatan membuat rencana adalah membuat keputusan akan arah dan tujuan yang akan dituju, termasuk tindakan yang akan diambil, sumber daya yang akan diolah dan metode yang dipilih untuk dipakai dalam seluruh kegiatan guna mencapai berbagai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Myron Rush (2003:94), mengatakan: Perencanaan yang buruk mendatangkan hasil yang buruk pula. Rencana dalam manfaatnya secara esensial memberikan arah dan tujuan yang jelas bagi gereja serta penetapan langkah-langkah (prosedur) yang terbaik untuk mencapai sasaran. Prosedur juga menunjuk kepada bentuk pengaturan berbagai sumber daya termasuk penetapan metode yang akan digunakan.

### **Mengatur dan Menyusun (Mengorganisasikan)**

*Organizing* adalah kegiatan menyusun dan mengatur bagian orang-orang dan lain sebagainya setelah ada kepastian mengenai sasaran dan potensi serta cara atau proses sistematis untuk memenuhi keinginan program pelayanan gereja, selanjutnya gembala jemaat sebagai pemimpin, manajer atau pengelola perlu melakukan pengorganisasian supaya kegiatan dapat dilakukan dengan baik hingga sukses memenuhi keinginan yang disepakati. Pekerjaan mengatur dan menyusun adalah proses mendistribusikan wewenang dan pekerjaan staf dan supaya semua dapat bekerjasama secara terstruktur guna mencapai sasaran gereja yang ditetapkan. Sarwoto (1978:77) mengatakan: pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan segala sumberdaya, tugas dan tanggung jawab serta

sarana prasarana sedemikian rupa sebagai satu kesatuan dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Proses mengorganisasikan pada hakikatnya adalah (1) memastikan dan menetapkan sumber potensi dan aktivitas yang diperlukan, (2) menentukan ide untuk program gereja dan memajukan tim pelayanan gereja untuk mencapai tujuan, (3) memberi tugas (pekerjaan) kepada individu atau sekelompok orang, (4) melimpahkan hak dan kuasa (wewenang) untuk menjalankan rancangan yang ditetapkan. Berdasarkan uraian ini, maka gembala jemaat sebagai pengelola perlu membuat atau menyusun suatu tatanan (struktur) resmi yang tidak sukar dipahami sekaligus menggambarkan fungsi dan posisi serta tugas masing-masing individu dalam tugasnya.

Kegiatan pengorganisasian pelayanan gereja sangat berharga untuk memastikan posisi masing-masing orang yang dipilih dan diangkat sebagai pelaksana kegiatan menjadi jelas dalam struktur. Membuat mereka menjadi jelas dalam pekerjaannya sehingga gereja dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, gembala jemaat dalam tugas dan tanggung jawab mengorganisasikan program kegiatan pelayanan membutuhkan kapasitas untuk mengerti secara benar sifat pekerjaan (*job specification*) dan kualifikasi personal untuk menduduki jawatan tugas pelayanan. Oleh karena itu, kemampuan gembala jemaat dalam menyusun dan menetapkan personalia pelayanan gereja adalah bagian dari pengorganisasian.

### **Memimpin**

George R. Terry (1998:113) mengutarakan: memimpin merupakan usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha mencapai sasaran-sasaran. Selanjutnya Tomatala (197:152) mengatakan: Memimpin ialah proses pelaksanaan kerja atau aktualisasi kerja kinerja kerja yang dilakukan oleh pemimpin bersama dan melalui orang yang dipimpin. Memimpin berhubungan erat dengan kinerja organisasi yaitu bagaimana memimpin menerapkan upaya memimpin (*leadership attempt*) dalam organisasi yang dipimpinnya.

Memimpin dalam tugas pengembalaan gereja adalah lebih menekankan pada upaya untuk mengarahkan dan memotivasi para staf dan pelayan gereja agar mereka dapat melaksanakan tugas pokok fungsinya dengan sebaik mungkin. Sebab memimpin itu sendiri adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaan dari staf dan pengerja gereja. Hal ini dimaksudkan supaya seluruh kegiatan dan pelaksanaan program gereja dapat terlaksana serta mencapai tujuan yang ditetapkan secara efisien dan efektif.

### **Mengendalikan**

Mengendalikan adalah suatu tugas dalam gereja untuk membuat segala sesuatu bergerak maju atau berjalan sesuai dengan alur atau rel yang ditentukan sehingga dapat tiba pada tujuan dengan efektifitas dan efisiensi yang optimal. Langkah untuk mencapai tujuan yang perlu diawasi, dimonitor dan dievaluasi agar tidak menyimpang atau keluar dari alur yang ditetapkan. Sebab sekiranya terdapat penyimpangan, maka perlu tindakan maksimal

untuk mengembalikan gerak dan langkah kepada arah yang ditetapkan. Hasil penilaian yang diperoleh dapat dipakai sebagai peringatan bahwa kegiatan yang melenceng tidak akan terulang.

Aktivitas pengendalian dalam manajemen (tata kelola) program pelayanan gereja adalah suatu proses untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas yang dilakukan benar-benar sesuai dengan kegiatan yang direncanakan. Proses pengendalian dalam manajemen pelayanan pada esensinya melibatkan beberapa elemen seperti: (1) menetapkan standar kerja; (2) mengukur kinerja; (3) membandingkan unjuk kerja dengan standar yang telah ditetapkan; dan (4) mengambil tindakan korektif saat terdeteksi penyimpangan.

Kegiatan perbaikan dibedakan atas aspek kualitas yang lebih spesifik, terfokus dan terbatas, misalnya adalah karakteristik tertentu dari suatu output. Meliputi keseluruhan proses dan tenaga kerja (staf dan pengerja) yang berhubungan dengan output. Berikut adalah memandang pengguna pelayanan (warga jemaat) sebagai pembeli output. Pengguna program pelayanan gereja adalah semua orang yang terlibat baik secara internal maupun eksternal. Proses perbaikan dan pengendalian dibentuk atas tahapan, *input*, *transformation*, *output*, dan *customer value*.

Terdapat beberapa langkah dalam melakukan (proses) perbaikan dan pengendalian pelaksanaan program gereja.

- a. Menetapkan standar pengendalian dan perbaikan pelayanan. Standar yang dipakai harus menganut paham manajemen mutu total namun bukan untuk alat penilaian kinerja individu, tetapi difungsikan untuk menyalurkan informasi visi dan menetapkan tujuan nyata sesuai dengan kinerja yang ada.
- b. Pengukuran. Memilih dan menetapkan teknik atau metode dalam mengukur serta menetapkan data yang sah dalam rangka penilaian pelaksanaan program pelayanan.
- c. Studi (*check*). Menganalisis data dengan menggunakan metode statistik atau teknik lain untuk mengetahui penyebab penyimpangan yang akan diperbaiki.
- d. Tindakan. Melakukan tindakan pemeriksaan (koreksi) yang didasarkan pada *feedback* yang diperoleh dan diterima.

Tindakan yang diambil terhadap masing-masing tahapan (*input*, transformasi, *output*, dan *customer value*) didasarkan pada informasi umpan balik yang diperoleh dari hasil evaluasi, penerapan pengukuran, studi tindakan pada keempat tahapan tersebut merupakan pengendalian kinerja proses berikut ini.

- a. *Preliminary control*. Hal ini bersifat preventif untuk menghindari hasil kegiatan pelayanan yang tidak diinginkan dan proaktif untuk mencapai hasil yang semakin meningkat.
- b. *Concurrent control/operational control*. Pengendalian ini berupa koreksi terhadap pekerjaan atau pelaksanaan kegiatan program pelayanan yang telah dilakukan berkaitan dengan disain dan prosedur.
- c. *Rework control*. Pengendalian ini dilakukan bila kedua pengendalian di atas mengalami kegagalan sehingga diperlukan pengerjaan ulang terhadap hasil (*output*) yang tidak sesuai standar.
- d. *Damage control*. Jika *output* tidak sesuai dengan standar telah sampai pada pengguna pelayanan, maka dilakukan *damage control* dengan meminimalisasi

dampak negatif pada warga jemaat sebagai pengguna pelayanan.

Fakta mengenai kondisi manajemen program gereja sedemikian menjadi latar belakang bagi penulis untuk melakukan riset. Menekankan bahwa manajemen program pelayanan gereja masih merupakan topik yang relevan dan menarik untuk diteliti serta diperbincangkan. Berdasarkan pra-anggapan ini maka, isu sentral masalah penelitian ini adalah menemukan persepsi pemimpin gereja mengenai manajemen program pelayanan gereja lokal. Bertolak dari masalah dan isu sentral tersebut maka, kajian dalam riset ini adalah untuk menjawab pertanyaan tentang persepsi pemimpin gereja mengenai peran penting manajemen bagi program pelayanan gereja.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah kualitatif bersifat deskripsi eksploratif dan dikombinasikan dengan analisis wacana, sumber data dan teknik analisis data. Penelitian ini adalah penelitian non hipotesis dan mengamati orang (situasi sosial) dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya (Nasution, 1988:5). Alasan menggunakan metode ini supaya data penelitian dapat lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel serta bermakna. Alasan selanjutnya karena permasalahan penelitian ini belum terlihat jelas. Memiliki sifat holistik, kompleks, dinamis dan penuh makna. Maksud penelitian ini adalah untuk memahami situasi sosial penelitian secara lebih mendalam, berusaha menemukan pola dan teori.

Peneliti dalam proses penelitian ini berupaya untuk mengesampingkan seluruh pengalaman pribadinya supaya dapat memahami berbagai pengalaman informan secara optimal yang dipilih menjadi informan. Penelitian ini didasarkan pada hasil analisa pustaka yang bersumber dari Alkitab, pendapat pemimpin gereja, para ahli manajemen gereja. Sesuai kemanfaatan hasil penelitian dan karena terbatasnya waktu, maka penelitian ini dibatasi pada lingkup persepsi pemimpin gereja lokal tentang urgensi manajemen program gereja.

Selain didasarkan pada bahan-bahan pustaka, penelitian ini juga didasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan dengan sepuluh informan yang terdiri dari para pendeta dan akademisi. Sepuluh informan yang dimaksud adalah: Dr. Japarlin Marbun, dr. Josafat Mesach, M.Th, Dr. Doni Charles Chandra, Dr. Jarusman Ricahard, Dr. Purim Marbun, Dr. Johni Hardori, Dr. Apin Militia Christi, Dr. Junifrius Gultom, Dr. Andreas Budi, Dr. Yuel Sumarno dan Dr. Hary Nugroho.

Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan studi dokumen serta triangulasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengikuti prosedur yang ditentukan dan digunakan sebagai patokan dalam pencarian data sehingga penelitian berjalan dengan baik serta menghasilkan sebuah penelitian yang bermanfaat. Teknik analisis data adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep Miles and Huberman dan Spradley. Dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap

tahapan penelitian sampai tuntas dan datanya sampai jenuh. Analisis data model ini meliputi data *reduction*, data *display*, dan *verification*. (Sugiyono, 2008:18).

Setelah selesai dilakukan pengumpulan data, maka keseluruhan data yang diperoleh ditranskripsikan. Data-data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka dan hasil wawancara dengan para informan yang terdiri dari pendeta dan akademisi tersebut kemudian dilakukan analisis dengan mempergunakan metode deskriptif dan analisis

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa oknum-oknum yang terlibat dalam pelaksanaan manajemen program pelayanan gereja lokal secara umum terdiri dari (a) gembala jemaat; (b) bendahara gereja; (c) sekretaris gereja; (d). ketua-ketua bidang pelayanan. Mereka harus mengerti dan dapat melakukan manajemen program pelayanan secara matang sehingga pelayanan gereja dapat berlangsung sesuai dengan keinginan semua warga jemaat. Manajemen program pelayanan gereja merupakan suatu proses dan proses tersebut dalam posisinya adalah berjalan secara sistematis dan dinamis dalam pelaksanaan seluruh program kegiatan gereja.

Maksud dan tujuan utama manajemen program pelayanan gereja adalah untuk memuliakan nama Tuhan. Firman Tuhan: Jika engkau makan atau jika engkau minum, atau jika engkau melakukan sesuatu yang lain, lakukanlah semuanya itu untuk kemuliaan Allah (1 Kor. 10:31) dan Jika ada orang yang berbicara, baiklah ia berbicara sebagai orang yang menyampaikan firman Allah; jika ada orang yang melayani, baiklah ia melakukannya dengan kekuatan yang dianugerahkan Allah, supaya Allah dimuliakan dalam segala sesuatu karena Yesus Kristus. Ialah yang mempunyai kemuliaan dan kuasa sampai selamanya (1 Ptr. 4:11).

Gereja lokal dalam melakukan tugas pelayanan dan tanggung jawab sebagai abdi dan teman sekerja Allah memerlukan keteraturan dalam seluruh pelayanan. Oleh karena itu, gereja sebagai lembaga ilahi memerlukan manajemen pelayanan sebagai bentuk evaluasi pada kualitas layanan yang dilakukan. Oleh karena itu, maka tujuan manajemen program gereja adalah mengelola seluruh pelayanan yang telah diprogramkan dengan sebaik mungkin sehingga mampu memberikan manfaat yang besar bagi seluruh umat atau jemaat Tuhan. Seiring dengan itu, maka maksud dan tujuan manajemen program pelayanan gereja sesungguhnya adalah menjadikan pelaksanaan program pelayanan menjadi terencana dengan baik dan dapat dievaluasi dengan cara yang sah, tepat dan sempurna sehingga mampu meraih sasaran program pelayanan secara produktif, yaitu menguntungkan dan mendatangkan manfaat yang besar, bermutu baik sesuai dengan waktu yang ditetapkan (efisien) serta efisien.

Berdasarkan hasil penelitian, maka terdapat 4 (empat) hal utama yang menjadi urgensi manajemen program pelayanan gereja lokal. Keempat urgensi tersebut: (1) meningkatkan daya produksi (produktifitas) program pelayanan, (2) meningkatkan kualitas program pelayanan, (3) meningkatkan efektifitas program pelayanan, dan (4) meningkatkan efisiensi program pelayanan.

### **Meningkatkan Produktifitas Pelaksanaan Program Pelayanan**

Daya produksi (produktifitas) program pelayanan adalah perbandingan antara *output* (hasil yang diperoleh) dengan *input* yang didapatkan. Japarlin Marbun (2020) mengatakan: bahwa melalui penerapan manajemen program gereja yang baik, maka akan sangat mendukung bagi tercapainya sasaran pelayanan gereja. Penulis melihat bahwa daya produksi program gereja dapat dilihat secara kuantitatif dan kualitatif. Banyaknya hasil yang diperoleh (sebagai bentuk kuantitas *output*) dapat berbentuk jumlah anggota jemaat, jumlah staf dan pelayan serta sumberdaya lainnya seperti materi, *equipment* dan perlengkapan lainnya. Namun daya produksi (produktifitas) program pelayanan secara kualitas tidak dapat diukur dengan uang atau materi.

Sekalipun demikian produktifitas pelaksanaan seluruh bagian pelayanan harus mampu menerapkan manajemen dalam pengelolaan sarana dan prasarana pelayanan. Johni Hardori dan Andreas Budi (2020), bahwa: Produktifitas program pelayanan gereja sedemikian dapat dilihat dari kemampuan mengoperasikan metode kerja dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Sehingga kapasitas dan seluruh tugas program kegiatan pelayanan mampu dirampungkan dengan tepat waktu. Dampaknya adalah adanya tanggapan positif dan atau pujian yang tulus dari anggota jemaat atas buah program pelayanan. Penulis melihat bahwa ulasan komprehensif mengenai daya produksi atau produktifitas program pelayanan akan dapat dilihat dari banyaknya hasil dan bermutu dari setiap fungsi penyelenggaraan program kegiatan pelayanan gereja.

### **Meningkatkan Kualitas Pelaksanaan Program Pelayanan**

Salah satu urgensi manajemen program pelayanan gereja adalah supaya semua tertata dengan baik, seperti penataan materi pelayanan, penyusunan jadwal dan orang-orang yang menjadi pelayan serta pengadministrasian jemaat dan berbagai kegiatan pelayanan gereja (Sunna Kathryn, 2020). Selanjutnya Josafat Mesach (2020) mengatakan: Pada dasarnya kualitas ini lebih menekankan pada bentuk pelayanan yang dilakukan minimal menyamai dan jika mungkin melebihi kebutuhan atau harapan dari pada para jemaat. Mereka mendapatkan kepuasan layanan sesuai dengan harapan. Penulis melihat bahwa tujuan dan maksud penerapan manajemen program pelayanan gereja, salah satunya adalah untuk tujuan kualitas pelaksanaan pelayanan.

Purim Marbun (2020) berpendapat bahwa salah satu urgensi manajemen program gereja adalah meningkatkan kualitas pelaksanaan program pelayanan gereja lokal. Kualitas ini menunjuk kepada suatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan kepada suatu hasil pelayanan tertentu. Gereja yang tidak melakukan manajemen program pelayanan akan menemukan banyak kegagalan dalam peningkatan mutu pelaksanaan kegiatan gereja. Menurut Hary Nugroho (2020) dalam wawancara menekankan bahwa penilaian atau penghargaan itu sendiri dilakukan berdasarkan perlakuan pertimbangan objektif atas bobot kinerja program pelayanan yang dimiliki. Hal ini sangat terkait erat dengan konsistensi terhadap pelaksanaan manajemen (penataan dan pengaturan) segala program gereja lokal.

Doni Chandra (2020) menambahkan: dalam konteks kepemimpinan gereja pentakostal yang menggunakan pola kepemimpinan konservatif masih sangat menaruh percaya pada pimpinan Roh Kudus dalam melakukan program gereja lokal. Tata kelola gereja lokal harus bisa membuka diri pada proses manajemen terhadap bidang-bidang pelayanan gerejawi tanpa mengurangi prinsip-prinsip dan nilai-nilai ajaran Kristus seperti kehambaan, orientasi pada pertumbuhan iman dan pembentukan karakter. Jadi, dalam hal ini manajemen program pelayanan hanyalah salah satu alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan tujuan yang ingin dicapai berdasarkan hakikat gereja itu sendiri.

### **Meningkatkan Efektifitas Pelaksanaan Program Pelayanan**

Yuel Sumarno (2020) mengatakan bahwa manajemen program pelayanan merupakan salah satu sarana dalam pengembangan dan pertumbuhan gereja lokal. Menjadikan pelaksanaan program pelayanan menjadi efektif. Melalui penataan dan pengaturan serta tata kelola yang baik terhadap segala sesuatu yang sudah direncanakan dalam program gereja dapat berjalan dengan baik. Hal senada juga disampaikan oleh Jarusman Richard (2020) bahwa upaya peningkatan efektifitas pelaksanaan program pelayanan merupakan suatu bagian dari tugas dan fungsi manajemen program gereja lokal. Melalui manajemen program pelayanan yang dilakukan mulai dari perencanaan hingga evaluasi akan meningkatkan efektifitas pelaksanaan program gereja sehingga program pelayanan gereja menjadi sesuatu yang berarti bagi jemaat. Oleh karena itu, perlu diperhatikan manajemen proses atau pelaksanaan pelayanan dengan cara menata dan mengatur semua sumber daya yang ada (mulai dari orang-orang hingga finansial).

Efektifitas adalah ukuran dalam keberhasilan pencapaian tujuan gereja. Keefektifan manajemen program pelayanan adalah derajat dimana gereja mencapai tujuannya atau kesesuaian hasil yang dicapai gereja dengan tujuan gereja lokal. Junifirus Gultom (2020) mengatakan bahwa tidak satu gereja di dunia ini yang dapat mengabaikan manajemen program pelayanan. Sebab tanpa penataan dan pengaturan pelayanan tidak mungkin seluruh pelayanan terlaksana secara efektif. Manajemen program pelayanan yang baik akan menghindarkan pemborosan energi, daya dan dana.

Efektifitas pelayanan gereja terdiri dari dimensi manajemen dan kepemimpinan yang terdapat dalam gereja, gembala, para pelayan dan personil lainnya, anggota jemaat, materi pelayanan, sarana prasarana, pengelolaan kegiatan gereja, hubungan gereja dengan masyarakat, pengelolaan bidang khusus lainnya merujuk kepada hasil yang diharapkan menunjukkan kemiripan antara hasil nyata dengan hasil yang diharapkan.

### **Meningkatkan Efisiensi Pelaksanaan Program Pelayanan**

Apin Militia Christi (2020) mengungkapkan: Efisiensi program pelayanan adalah berkaitan dengan cara, yaitu membuat sesuatu dengan betul (*doing things right*) sementara efektifitas adalah menyangkut tujuan (*doing the right things*). Efektifitas juga dapat dipahami sebagai perbandingan antara semua rencana dengan tujuan yang dicapai oleh gereja. Kemudian efisiensi pada hakikatnya lebih menekankan pada perbandingan antara input atau sumber daya dengan output atau luaran pelayanan gereja. Suatu kegiatan

dikatakan efisien apabila sesuai dengan falsafah bahwa tujuan kegiatan pelayanan gereja yang ditetapkan dapat diraih atau dicapai secara optimal dengan penggunaan sumber daya yang seminimal mungkin. Oleh karena itu, maka efisiensi seluruh kegiatan pelayanan gereja menunjuk kepada bagaimana tujuan pelayanan gereja tercapai sesuai dengan waktu, biaya, tenaga dan sarana prasarana secara efisien.

Kegiatan manajemen program pelayanan secara mendasar pada prinsipnya dimaksudkan untuk mengelola pelayanan dalam gereja dan bagaimana menyampaikan pelayanan yang sudah diprogramkan serta memperlakukan atau mendayagunakan para staf, pengerja dan anggota jemaat dalam pelayanan gereja. Sehingga dengan melakukan manajemen pelayanan secara diharapkan dapat melakukan pelayanan dengan baik dan teratur serta memuaskan semua orang yang menggunakan pelayanan. Manajemen program pelayanan juga digunakan untuk menemukan cara atau metode serta pendekatan yang tepat dalam pelayanan gereja sehingga program pelayanan berjalan dengan efektif dan efisien.

Manajemen pelayanan gereja harus dilakukan dengan baik dan sungguh-sungguh supaya tercipta keteraturan dalam pelayanan. Oleh karena itu, manajemen pelayanan gereja harus pula memenuhi standar pengelolaan (manajemen) pelayanan. Penulis melihat bahwa dalam manajemen program pelayanan gereja setidaknya terdapat empat standar manajemen pelayanan (*service*), yaitu: Manajemen program pelayanan gereja lokal menggambarkan berbagai sub-sektor, seperti finansial, *personal services*, kesehatan, pelayanan, dan layanan umum; Manajemen program pelayanan gereja lokal dipandang sebagai bentuk pelayanan *intangibile* yang hasilnya lebih berupa aktifitas; Manajemen program pelayanan gereja mencerminkan urutan pelaksanaan yang meliputi pemberian pelayanan, interaksi, prestasi kerja dan pengalaman cara melayani; Manajemen program pelayanan gereja lokal dapat juga dipandang sebagai sistem yang dinamis.

Untuk mencapai standar pelayanan tersebut, maka harus sesuai dengan pedoman manajemen pelayanan yang berlaku di gereja bersangkutan. Pedoman utama penyelenggaraan manajemen program pelayanan gereja tersebut juga harus sesuai dengan prinsip-prinsip dalam Alkitab. Sehubungan dengan itu, maka manajemen program pelayanan gereja dapat mengikuti pedoman yang berlaku seperti: pedoman prosedur, pedoman waktu, pedoman biaya, hasil dan sarana prasarana. Terdapat sembilan kriteria karakteristik manajemen program pelayanan gereja lokal, antara lain: ketersediaan dan kemudahan mengakses; kenyamanan; dapat diandalkan; pelayanan secara personal; harga atau biaya; kualitas; nama baik; keamanan dan kenyamanan serta kecepatan pelayanan. Aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu. Adapun karakteristik dari program pelayanan gereja antara lain (1) mempunyai dasar penyelenggaraan yang jelas; (2) memiliki kelompok pengguna yang luas; (3) mempunyai sasaran atau tujuan sosial yang tinggi; (4) memiliki akuntabilitas yang tinggi; (5) memiliki petunjuk (*indicator*) kinerja mengenai pokok-pokok tertentu secara lugas.

Allah menegaskan supaya ketika ingin mendirikan menara hendaklah terlebih dahulu duduk dan merencanakan anggarannya supaya pekerjaan itu dapat selesai dan tidak sia-sia (Luk. 14:28-30). Pekerjaan gereja lewat para pemimpinnya adalah menunaikan perintah Tuhan untuk menjadikan semua bangsa murid-Nya (Mat. 28:19). Alkitab Perjanjian Lama dan Perjanjian Baru banyak memberikan contoh yang dapat diaplikasikan dalam manajemen program pelayanan gereja masa kini. Dari model patriarkis yang paling awal dari masa Abraham, Ishak dan Yakub. Kemudian diikuti dengan sistem teokratis yang dibangun Allah melalui Musa. Hal ini mengingatkan pada prinsip-prinsip manajemen yang sehat seperti yang diberikan Yitro kepada Musa dan sampai sekarang prinsip manajemen tersebut masih ditemukan dalam berbagai buku teks manajemen. Ada juga struktur keimaman Lewi yang didirikan oleh Allah sendiri dengan sangat hati-hati.

Perjanjian Baru menguraikan model gereja di Yerusalem, dengan para pemimpin *apostolic* yang berada dibawah tekanan tanggung jawab manajemen pelayanan, menunjuk para diaken untuk membantu pengelolaan. Rasul Paulus menghadapi berbagai persoalan kepemimpinan dengan keberadaan gereja di Korintus, Efesus dan Filipi. Berbagai contoh dalam Alkitab menunjukkan tindakan umat Allah untuk memberi perhatian pada struktur, sistem dan manajemen. Allah tidak mengatakan kepada gereja bagaimana harus mendirikan sistem mereka, namun Allah meminta untuk melakukan segala sesuatunya dengan baik dan teratur.

Alkitab meneguhkan bagaimana cara memimpin. Tuhan Yesus Kristus dalam hidup pelayanan-Nya juga tugas memimpin dan menggerakkan murid-murid-Nya melakukan tugas pelayanan. Tuhan Yesus Kristus dalam derap langkah pelayanan-Nya terlihat memimpin, mengajak, dan memerintah. Ia memanggil murid-murid dan berkata supaya mengikut-Nya dan menjadikan mereka sebagai penjala manusia (Mat. 4:19b; 9:9). Ia mengajak murid-murid-Nya (Yoh. 11:7,15; Mar. 14:31). Tuhan Yesus juga memberikan perintah kepada murid-murid supaya pergi dan memberitakan Kerajaan Allah (Mat. 10:7; 28:18). Kita dapat melihat bahwa ketika Tuhan Yesus memimpin Ia berkata: "Ikutlah Aku", ketika Ia berada di tengah, Ia mengajak dan berkata: "Marilah kita pergi", dan dari belakang Ia memberi perintah dengan penuh kuasa (otoritas) dan berkata: "Pergilah kalian".

Alkitab juga mengajarkan konsep pengawasan dan dapat dilihat lewat pengawasan memperlihatkan bahwa perencanaan Allah tidak pernah gagal. Allah mengawasi program yang telah ditetapkan-Nya. Kebenaran ini banyak dijelaskan dalam Alkitab namun dapat juga dilihat dari contoh pengawasan pada masa Habel (Kej. 4:8). Pada masa Yehuda ketika terjadi kelapan dan mengancam jiwa mereka tetapi Allah mengatasi bahaya kelapan yang mengancam jiwa Yehuda dan keluarganya melalui Yusuf (Kej. 43:1-3,8; 45:4-7). Pengawasan pada masa Yesus Kristus terjadi ketika diri-Nya hendak dibunuh oleh raja Yerusalem (Mat. 2:16). Tetapi Allah menghindarkan tindakan pembunuhan tersebut dan Allah Bapa mengawasi program penebusan (Mat. 2:13-14).

Allah mengontrol sepanjang sejarah dan sepanjang masa. Semuanya diatur dan diawasi dengan rapi sampai pada masa yang ditetapkan-Nya Yesus Kristus menyelesaikan program Allah berkata sesuai dengan tulisan Yohanes: “Sudah selesai” (Yoh. 19:13). Manajemen Allah adalah patron bagi manajemen gereja. Pembagian kerja yang tertata rapi pada masa rasul-rasul yang memungkinkan pelayanan mimbar dan pelayanan meja berjalan dengan seimbang (Kisah 6:1-7), ini juga memberikan catatan tentang aspek manajemen.

Kitab Wahyu 20:12 menyampaikan: Dan aku melihat orang-orang mati, besar dan kecil, berdiri di depan tahta itu. Lalu dibuka semua kitab. Dan dibuka juga sebuah kitab lain, yaitu kitab kehidupan. Dan orang-orang mati dihakimi menurut perbuatan mereka, berdasarkan apa yang ada tertulis di dalam kitab-kitab itu. Yoh. Veldhuizen (1994:15) mengatakan, “Kita tahu bahwa TUHAN menulis semua nama anggota pilihan di dalam kitab kehidupan.” Gereja harus membuat daftar keanggotaan jemaat dengan baik dan mengarsipkannya sehingga terarur dan mudah untuk diakses. Artinya bahwa semua kegiatan manajemen program pelayanan gereja harus sesuai dengan konsep dan prinsip Alkitab sebagai kebenaran absolut.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan gereja menjadi sebuah tanggung jawab gereja lokal secara penuh kepada warganya. Gereja sebagai penyelia pelayanan bagi jemaat, maka gereja memiliki tugas dan kewajiban untuk mempersiapkan semua fasilitas dan sarana prasarana yang dibutuhkan. Gereja memiliki kewajiban untuk mengatur dengan baik seluruh program pelayanan supaya dapat memenuhi harapan jemaat dan tetap memuliakan Tuhan. Keberhasilan pelayanan gereja lokal dipengaruhi oleh kualitas pelaksanaan manajemen pelayanan (program gereja). Oleh karena itu, setiap pemimpin gereja harus menyadari akan hal ini. Manajemen bukan saja menata aspek manusia dan tugas, melainkan juga bagaimana mengimplementasikan keinginan Tuhan dalam program-program gereja. Manajemen program pelayanan gereja yang update merupakan sesuatu yang urgen dalam perkembangan dan kemajuan teknologi, sehingga gereja mampu menjawab kebutuhan jemaat.

## **REFERENSI**

- Akal, Jones Yunny. *Manajemen Gereja: Pemimpin Efektif*, Jakarta: IFTK Jaffray Jakarta, 2006
- Anwari, M.S. *Peranan Penatalayanan dalam Pengembangan Jemaat*, Malang: Gandum Mas, 1984.
- Charis, Edwin. *Menyusun Program Gerejawi bagi Pemula*, Jakarta: BPK Gunung Mulia, 2000
- Gaspersz, Vincent. *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia, 2005
- Gie, Liang, The. *Pengertian, Kedudukan dan Perincian Ilmu Pelayanan Gereja*, Yogyakarta: Supersukses, 1982
- Jenson, Ron dan Steven, Jim. *Dinamika Pertumbuhan Gereja*, Malang: Gandum Mas, 1996

- Mahoney, Ralph. *Pembentukan Seorang Pemimpin*, Burbang: World Missionari Assistance Plan Glenoaks, [t.th]
- Nasution, Irwan. *Manajemen*, Jakarta: Quantum Teaching, 2005
- Nasution, M.N. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005
- Octavianus, P. *Manajemen dan Kepemimpinan Menurut Wahyu Allah*, Malang: Gandum Mas, 1994
- Pidarta, Made. *Manajemen Pelayanan Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004
- Poerwadarminta, W.J.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1876
- Powers, P. Bruce. *Christian Education Hand Book*, Tennessee: Broadman & House Publishers
- Rush, Myron. *Manajemen Prima Suatu Ancangan Pribadi*, Jakarta: Yayasan Pekabaran Injil IMMANUEL, [T.th].
- Senduk, H.L. *Ekonomi Allah dalam GerejaNya*, Jakarta: Yayasan Bethel, [t.th]
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2008
- Sukardi. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010
- Susabda, B. Yakub. *Prinsip-Prinsip Pertimbangan Utama dalam Pelayanan Administrasi Gereja*, Malang: Gandum Mas, 1994
- Tim Dosen Pelayanan gereja Pelayanan Universitas Pelayanan Indonesia, *Manajemen Pelayanan*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Tomatala, Yakob. *Kepemimpinan Yang Dinamis*, Jakarta: YT Leadership Foundation, 1997
- Veldhuizen, Yoh. *Pelayanan Administrasi Gereja*, Jakarta: Yayasan Komunikasi Bina Kasih/OMF, 1994
- Walz, Edgar. *Bagaimana Mengelola Gereja Anda Pedoman Bagi Pendeta dan Pengurus Awam*, Jakarta: BPK Gunung Mulia, 2004
- Wiyono, Untung. Andreas dan Sukardi, *Manajemen Gereja Dasar Teologis dan Implementasi Praktisnya*, Bandung: BMI, 2010
- Yin, Robert K. *Studi Kasus Desain dan Metode*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2008