



## Analisis Urgensi Manajemen Mutu Terpadu Terhadap Eksistensi Gereja Di Era Normal Baru

Oleh

**Djone Georges Nicolas**

Sekolah Tinggi Teologi IKAT Jakarta, Indonesia  
[djonealexandrenathanael@gmail.com](mailto:djonealexandrenathanael@gmail.com)

---

### **Keywords:**

*Urgency; Total Quality Management; Existence; Church; New Normal Era*

---

---

### **Abstract**

*The Covid-19 pandemic has shaken the world with its phenomenal effects. No exception, the Indonesian church, worship has been shifted from church buildings to houses, the style of worship from face-to-face shifted to virtual, technology recording which is the primary need seems to have shocked the church. it becomes a problem because it is outside the custom that has been adopted so far. What can the churches do to keep its existence relevant? This research aims to determine the urgency of integrated quality management in the church in facing the New Normal with the Covid 19 Pandemic, so that it remains relevant and exists. The research approach is qualitative with descriptive methods using the Integrated Quality Management (MMT) system. The data technique used several instruments: interviews, observation and literature documentation. The research subjects were congregations at the Bethel Indonesia Church Parakletos Taman Palem Lestari Cengkareng, West Jakarta. The conclusion is that, everyone in fact, and needs the best in everything, including among the churches.*

---

---

### **Kata Kunci:**

*Urgensi; Manajemen Mutu Terpadu; Eksistensi; Gereja; Era Normal Baru*

---

---

### **Abstrak**

Pandemi Covid-19 telah mengoncangkan dunia dengan pengaruhnya yang sangat fenomenal. Tidak terkecuali gereja, ibadah dialihkan dari gedung ke rumah. Gaya ibadah dari tatap muka mengalih ke virtual. Tuntutan teknologi yang menjadi kebutuhan utama seolah-olah mengagetkan gereja, sehingga menjadi suatu masalah karena di luar kebiasaan yang sudah dianut selama ini. Apa yang dapat dilakukan gereja agar eksistensinya tetap relevan? Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui urgensi peran manajemen mutu terpadu di kalangan gereja dalam menghadapi Normal Baru dengan adanya Pandemi Covid 19, agar tetap relevan dan eksis. Pendekatan penelitian adalah kualitatif dengan metode deskriptif dengan menggunakan sistem Manajemen Mutu Terpadu (MMT). Teknik pengumpulan data menggunakan beberapa instrumen: yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi literatur. Subjek

---

---

penelitian adalah jemaat di Gereja Bethel Indonesia Parakletos Taman Palem Lestari Cengkareng Jakarta Barat. Kesimpulannya adalah bahwa, setiap orang pada dasarnya merindukan dan membutuhkan yang terbaik dalam segala hal, tidak terkecuali termasuk dalam kalangan gereja.

---

## **Pendahuluan**

Urgensi didefinisikan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sebagai keharusan, tetapi yang bersifat mendesak atau berkaitan dengan sesuatu yang kepentingannya sangat diperlukan. Dalam arti tidak bisa tidak, itu menjadi kebutuhan yang tidak bisa dihilangkan maupun diabaikan.

Sejak awal Pandemi Covid 19 di bulan Maret lalu hingga hari ini, dunia di perhadapkan dengan perubahan-perubahan yang sampai saat ini menjadi persoalan bagi hampir semua kalangan, oleh karena keterbatasan sosial yang diharuskan oleh karena situasi dan kondisi sehingga rasanya menyulitkan, membingungkan, dan mau tidak mau menuntut adaptasi dan kreatifitas dari semua pihak. Sebagai contoh dalam hal beribadah yang selama beberapa bulan ini lebih banyak dilakukan secara livestreaming di Youtube, namun yang tidak bisa diakses oleh semua kalangan gereja. Dengan perkembangan era global dimana persaingan meningkat dan teknologi semakin sentral dalam kehidupan dan aktivitas sehari-hari, gereja-gereja raksasa dan terkenal tentunya menjadi daya tarik, sehingga bagi jemaat gereja lain yang terbatas aksesnya pada ibadah livestreaming, kesempatan mengaksesnya menjadi terbuka sehingga memungkinkan perpindahan jemaat gereja secara virtual.

Kualitas dan mutu merupakan standar yang harus dipenuhi, sebab menjadi kriteria yang dibutuhkan oleh semua orang, sehingga kualitas selalu akan menjadi pertimbangan termasuk di dalam gereja. Namun, kualitas bukan suatu kecelakaan, tetapi “proses” melalui perencanaan dan persiapan. Sebab proses menentukan hasil akhir. Di sisi lain, kualitas juga diukur masing-masing berdasarkan persepsinya. Kualitas itu bukti dan perlu dibuktikan, bukan sekedar dibicarakan. Oleh karena itu, mengetahui bahwa perkembangan terus menerus terjadi baik dalam hal teknologi maupun karena situasi dan kondisi yang diakibatkan oleh Pandemi Covid 19 yang menimpa segala bidang kehidupan, ada baiknya gereja dengan sungguh-sungguh secara seksama memaknai manajemen mutu agar dapat digunakan secara efektif dalam menghadapi perubahan yang begitu pesat yang terjadi dari waktu ke waktu. Dengan demikian, gereja dapat menjaga

makna eksistensi dan manfaatnya di tengah dunia. Sebab berbicara eksistensi adalah berbicara tentang keberadaan, tentang sesuatu yang muncul ataupun timbul menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 1997:253). Dengan kata lain gereja perlu up to date atau aktual dan harus dilihat dan dirasakan oleh semua orang.

George Barna dalam situsnya dalam penelitian terbaru 08 Oktober 2020 tentang tema “bagaimana kesehatan mental merupakan domain baru pelayanan bagi generasi”, mengungkapkan bahwa, setengah dari usia 18-35 tahun AS (49%) mengungkapkan kecemasan atas keputusan penting dan takut gagal. Lebih dari tiga dari 10 mengatakan mereka sering merasa sedih atau tertekan (39%) atau kesepian dan terisolasi dari orang lain (34%), sehingga menunjukkan bahwa tekanan kesehatan mental remaja dan dewasa muda berada di bawah pra-pandemi hanya meningkat selama krisis ([www.barna.com](http://www.barna.com), 2020).

Pelayanan yang tadinya lebih fokus di gedung gereja, harus disesuaikan dan dialihkan di rumah-rumah sehingga perlu konsep yang baik agar rohani jemaat tetap terpelihara, seperti yang dikatakan oleh Djeffry Hidajat (Jurnal Teologi dan Pelayanan 17, 2018: 107-117) dalam cara pandang Perjanjian Baru bahwa gereja digambarkan sebagai suatu rumah yang di dalamnya terdapat kegiatan bersifat sosial, ekonomis maupun religious. Dalam Jurnalnya, Fibry Jati Nugroho memberi sebuah pemaparan dengan menyatakan bahwa tugas gereja bukan sekedar menaruh perhatian pada faktor iman umat yang ada di dalamnya, namun sebagai sebuah organisasi rohani dan juga yang bergerak di dalam bidang yang lain seperti sosial, gereja punya kewajiban untuk memperdayakan melalui berbagai program yang dipersiapkan seluruh umat agar iman mereka terjaga (Fibry, 2019).

Perubahan terjadi bukan hanya dalam gambaran ideal, namun bisa sebaliknya. Oleh karena itu, gereja harus beradaptasi sepenuhnya dan menyesuaikan dengan perubahan dunia sekitar dan budayanya. Sebab, organisasi yang baik adalah organisasi yang sadar dan responsif terhadap perubahan, sebab pasar menuntut inovasi. Kepemimpinan tidak dapat dipisahkan dari mutu, dikarenakan bicara pemimpin adalah berhubungan dengan kemampuan dan kualitas di atas rata-rata. Oleh karenanya, peran “Top Leader” atau “Pemimpin Tertinggi” sangat berpengaruh pada keberhasilan organisasi, sebab Visi dan Misi menjadi patokan proses kerja dalam organisasi, sehingga kunci kesuksesan terdapat pada pemimpin. Oleh karenanya, Manajemen Mutu Terpadu atau Total Quality Management (TQM) yang diartikan sebagai suatu sistem manajemen yang mempunyai

fungsi meningkatkan mutu dalam lingkungan sebuah organisasi, dimana terdapat keterlibatan fungsional secara keseluruhan dengan tujuan terbangun mutu di dalam jasa organisasi atau perusahaan (Simamora, 2012:28), menjadi sangat relevan bagi organisasi mana pun karena sifatnya yang umum sehingga dapat dipraktekkan di organisasi apapun, termasuk di dalam gereja.

Dengan demikian terkait dengan gereja dan kondisi Normal baru, tulisan ini difokus pada peran dan urgensi manajemen mutu terpadu terhadap pelayanan bagi eksistensi gereja di masa Normal Baru ini, di Gereja Bethel Indonesia Parakletos Taman Palem Lestari Cengkareng Jakarta Barat, yang letak alamatnya di Jl. Taman Palem Lestari Blok B 12E no 1.

## **Metode**

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui urgensi peran manajemen mutu terpadu di kalangan gereja dalam menghadapi Normal Baru dengan adanya Pandemi Covid 19, agar tetap relevan dan eksis. Pendekatan penelitian adalah kualitatif dengan metode deskriptif dengan menggunakan manajemen mutu terpadu. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (Amir Hamzah, 2020:132) merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan tipe data deskriptif yang berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati di dalam konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang lengkap, komprehensif dan menyeluruh atau holistik. Teknik pengumpulan data menggunakan beberapa instrumen: yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi literatur. Subjek penelitian adalah jemaat di Gereja Bethel Indonesia Parakletos Taman Palem Lestari Cengkareng Jakarta Barat, dengan informan: wakil gembala, bendahara, sekretaris, Kabid ibadah dan ketua pemuda dan remaja dan beberapa jemaat.

## **Hasil dan Pembahasan**

Terbatasnya persekutuan pun menjadi sebuah persoalan tersendiri. Secara moral, jemaat Gereja Bethel Indonesia Parakletos Cengkareng menghadapi tantangan besar dengan adanya pandemi ini, dengan format ibadah dari rumah yang dipaksakan oleh pandemi Covid 19 dan aturan-aturan dari pemerintah yang harus dipatuhi, mengingat bahwa masih terdapat sebagian gereja yang belum kembali beribadah di gedung, tetapi masih melanjutkan ibadah online. Gereja mengalami penurunan pemasukan secara finansial untuk operasional kegiatan pelayanan, oleh karena dampak penurunan kolekte

dari persembahan dan persepuluhan pemberian jemaat, yang juga terdampak oleh konsekuensi dari kondisi pandemi Covid 19.

“Dengan banyaknya jemaat yang telah kehilangan pekerjaan dan sebagian yang diturunkan gajinya, semuanya sedikit banyaknya alami kesulitan-kesulitan tersendiri, tertekan, frustrasi, sehingga butuh pertolongan.”<sup>1</sup> Manajemen Mutu terpadu secara internal telah berjalan, namun belum secara keseluruhan. Gereja Bethel Indonesia Parakletos Taman Palem Lestari Cengkareng Jakarta Barat, yang jumlah jemaat terdaftar adalah enam puluh dua orang dan simpatisan kurang lebih enam belas orang, dengan kondisi ekonomi jemaat yang rata-rata menengah, menurut wawancara dengan bapak Zakharia “ditambah dengan pengangguran yang bertambah karena pemberhentian yang menimpa hampir sepertiga jemaat sejak Pandemi Covid 19, gereja perlu memaksimalkan pelayanan konseling, sebab sempat terjadi satu kasus percobaan bunuh diri karena tekanan mental.”<sup>2</sup> Ibu Nathalia berpendapat bahwa pelayanan dalam pelaksanaan kegiatan sudah berjalan dengan baik, walaupun ibadah-ibadah terpaksa harus dilaksanakan secara daring dan tentunya membutuhkan biaya paket internet atau pulsa. Kebutuhan hidup sehari-hari dan tentunya pendampingan pastoral masih menjadi kebutuhan utama.<sup>3</sup>

## **1. Dasar Teologis Manajemen Mutu Terpadu**

Terdapat beberapa dasar ayat Alkitab di antara banyak yang lain yang menjelaskan tentang pentingnya manajemen mutu terpadu yang dapat menjadi rujukan dan tolak ukur bagi gereja. 1 Petrus 1:15 menyatakan setiap orang percaya harus menjadi kudus di dalam segala aspek hidupnya sama seperti Dia, yaitu Tuhan yang kudus, yang telah memanggil mereka. Yang artinya kalau ada istilah seluruh hidup, implikasinya adalah termasuk dalam hal yang berkaitan dengan karakter dan perilaku, sumber daya manusia dan gereja yang terus menerus perlu ditingkatkan dalam proses pencapaian kesempurnaan mutu, dengan patokan atau tolak ukur kualitas pribadi Tuhan sendiri sebagai yang Maha Kudus.

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan ibu Willy Soedargo, jemaat Gereja Bethel Indonesia Parakletos Cengkareng, 3 Agustus 2020.

<sup>2</sup> Wawancara dengan Bapak Zakharia jemaat Gereja Bethel Indonesia Parakletos Cengkareng, 3 Agustus 2020.

<sup>3</sup> Wawancara dengan ibu Nathalia jemaat Gereja Bethel Indonesia Parakletos Cengkareng, 3 Agustus 2020.

Bukan perkara yang mudah dan instan, tetapi perlu waktu dan proses yang tidak sebentar untuk mencapainya.

Kolose 3:23 juga memberi penegasan bahwa, segala sesuatu yang diperbuat haruslah diperbuat dengan segenap hati dengan orientasi bagi Tuhan dan bukan unuk manusia”. Dengan kata lain, sangat jelas bahwa bagi orang-orang percaya ditentukan satu standar kualitas dalam hal perbuatan dan motivasi dengan tujuan yang jauh lebih tinggi dari standar orang-orang pada umumnya. Yaitu, motivasi yang tulus dan murni untuk menyenangkan dan memuliakan Tuhan melalui perbuatan-perbuatan yang dipraktekkan dengan kualitas yang terbaik selayaknya untuk Tuhan. Itupun memerlukan ketekunan dan waktu seumur hidup.

Injil Lukas 14:28-29 juga menekankan betapa pentingnya manajemen mutu terpadu dengan memberi ilustrasi bahwa kalau ingin membangun suatu menara, perlu membuat anggaran biayanya dengan seksama agar cukup uangnya untuk menyelesaikan dan mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan demikian terhindar dari ejekan orang lain. Artinya bahwa, segala sesuatu yang dirindukan dan ingin dicapai, perlu perencanaan dan persiapan yang matang agar dapat menghasilkan hal yang berkualitas dan sesuai tujuan pencapaian.

## **2. Urgensi Peran Total Quality Management dalam Gereja**

Gereja Bethel Indonesia Parakletos mempunyai tanggung jawab penuh memberi pelayanan secara holistik dalam usahanya memberi jawaban atas persoalan-persoalan jemaat yang merupakan pelanggan, sebab kebutuhan mereka bersifat mendesak dan prioritas.

Era didefinisikan sebagai kurun waktu dalam sejarah, sejumlah tahun dalam jangka waktu antara beberapa peristiwa penting dalam sejarah; masa. Secara umum biasanya disebut juga dengan istilah zaman. Kata modern atau istilah Normal Baru hari ini, oleh Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai “terbaru, mutakhir; sikap dan cara berpikir serta cara bertindak sesuai dengan tuntutan zaman. Oleh karenanya, era modern dapat didefinisikan juga dengan sebutan zaman maupun masa sekarang ini, dimana tuntutan sikap dan pikiran harus diselaraskan atau disesuaikan dengan perkembangan yang terjadi. Dengan kata lain, setiap era modern menunjukkan wajahnya tersendiri sehingga mengharuskan setiap orang, instansi organisasi, terutama gereja untuk

ikut memperbaharui diri, cara dan strategi dalam usahanya untuk bertahan dan tidak mengalami ketertinggalan.

Bagaimana pelayanan gereja seharusnya dilakukan sehingga memenuhi kebutuhan jemaat? Seperti apa model pelayanan gereja Gereja Bethel Indonesia Parakletos Cengkareng selama pandemi yang coba disesuaikan dengan kebutuhan jemaat? Bermutu dan relevankah pelayanan gereja bagi kebutuhan, pertumbuhan dan kesejahteraan jemaat di era modern ini? Gereja harus bisa menjawabnya, tetapi bagaimana gereja dapat melakukannya kalau tidak dipikirkan dan mempersiapkan diri?

Gereja yang adalah persekutuan para pengikut Yesus Kristus yang telah dipanggil keluar dari kegelapan menuju terang-Nya yang ajaib, merupakan organisme dan organisasi yang harus menjadi problem solver dan jawaban bagi persoalan yang sedang dialami dunia ini secara umum dan jemaat secara khusus, sebab gereja hadir untuk melayani dan melayani dengan cara yang terbaik sama seperti Yesus datang untuk melayani dengan memberi yang terbaik, yaitu nyawanya sebagai tebusan, dan bukan sebaliknya menuntut dilayani (Markus 10:45).

Peranan manajemen mutu terpadu dalam mengusahakan peningkatan mutu gereja dapat dinyatakan melalui kesungguhan dan keinginan gereja untuk menjadi bermutu. Artinya, kerinduan dan obsesi untuk mencapai mutu perlu mendorong tindakan yang diperlukan untuk mencapainya. Sebab, gereja yang bermutu diidentifikasi dari pemenuhan kebutuhan dan kepuasan jemaat maupun lingkungan sekitar dalam segala hal. Sebab pelayanan gereja adalah pelayanan yang holistik dan fokus perhatiannya selalu tertuju pada orang-orang yang dilayani atau yang disebut pelanggan, sehingga sebagai pelanggan yang dipuaskan, mereka akan memberi pengakuan atau ekspresi kepuasan mereka akan jasa gereja. Maka, gereja harus dapat mengetahui apa yang dibutuhkan jemaat dan apa yang juga menjadi harapan mereka, sebab tanpa pengetahuinya, bagaimana gereja dapat menjawab apa yang menjadi harapan mereka?

Diperlukan juga komitmen yang tinggi terhadap keperluan proses perbaikan terus menerus dan peningkatan mutu pelayanan gereja yang bermutu sehingga dalam kondisi dan keadaan apapun tetap pada tujuannya. Tugas sentral gereja (Koinonia, Marturia dan Diakonia) harus tetap ditingkatkan mutunya dengan berkesinambungan, sebab tidak ada mutu yang dicapai di luar proses, bahkan mutu identik dengan proses dimana terdapat perbaikan terus menerus. Setiap keputusan yang diambil bagi perbaikan mutu pelayanan gereja harus didasarkan kepada fakta dan data yang telah diperoleh, sehingga tepat untuk

ditindaklanjuti. Sebab, kegiatan yang telah direncanakan dan telah dilaksanakan, pasti dievaluasi sehingga hasil evaluasinya terhadap standar mutu yang telah ditetapkan sebelumnya oleh gereja menjadi dasar pengambilan keputusan perbaikan. Dalam proses perbaikan, prosedur pelaksanaan pelayanan yang dipraktekkan oleh gereja harus diamati apakah menghasilkan sesuai apa yang diharapkan. Oleh karena itu jika hasilnya negatif, diperlukan perubahan prosedur, dan jika positif prosedur dapat dilanjutkan. Itu dapat menghindari kesalahan maupun kegagalan dalam tujuan mencapai mutu pelayanan. Dan diperlukan penghargaan yang layak serta pengakuan bagi semua yang mengambil bagian dalam proses itu sebagai bentuk apresiasi, agar mereka termotivasi dan terdorong untuk berkarya lebih lagi (Stanley J. Spanbauer, 1992).

### 3. Manajemen Mutu Terpadu dan Gereja di Era Normal Baru

Gereja secara literer muncul dalam Perjanjian Baru. Dalam konteks ini gereja tidak bicara gedung atau bangunan. Gereja digambarkan sebagai perkumpulan orang-orang percaya yang berhimpun dan menjadi suatu organisme dan badan ilahi, suatu komunitas rohani di dunia ini (Silitonga, 2017:1). Bagi Colson dan Rigdon, gereja merupakan persekutuan belajar (D. Heryanto, 2018: 38). Tetapi era modern ini, ada istilah baru yang diberi kepada gereja dan yang merupakan ancaman yang perlu diwaspadai, yaitu gereja yang signalir oleh Daniel Ronda dengan istilah sebagai ajang bisnis oleh hamba tuhan yang tidak bertanggungjawab. Di sisi lain, gereja dikatakan adalah diakonia yang harus dinyatakan dalam semua bidang kehidupan sekuler (E. Tomas, 2001).

Dalam rangka menunjang mutu secara kontinu dengan melibatkan semua stakeholders dan searah dengan hal di atas, Siklus Deming yang meliputi model “Plan-Do-Check-Action” atau PDCA menjadi rujukan bagi Gereja Bethel Indonesia Parakletos Cengkareng.

PLAN	DO
ACTION	CHECK

Di era modern ini, mutu pelayanan gereja perlu dirawat dan dijaga dengan tujuan menjamin kepuasan jemaat yang memiliki kebutuhan yang beragam.

### **a. Perencanaan (Plan).**

Mengadakan riset pelanggan agar digunakan dalam perencanaan produk, berkaitan dengan penetapan tujuan organisasi, program, metode, anggaran, proyek dan juga cara yang menjadi kebutuhan demi tujuan yang ingin dicapai (Usman, 2012:13). Perencanaan merupakan langkah yang sangat penting, sebab gagal merencanakan adalah merencanakan kegagalan. “Proses perencanaan yang diterapkan oleh Gereja Bethel Indonesia Parakletos meliputi rencana jangka pendek, menengah maupun panjang. Gembala jemaat dan staf penggembalaan selalu berusaha dan memastikan melibatkan seluruh stakeholders dalam prosesnya, dimana visi dan misi dirumuskan serta program-program kerja, dengan tujuan semuanya satu hati, satu paham dan juga satu tujuan. Sebab bagaimana pun, lebih banyak masukkan tentunya akan lebih memperkaya”.<sup>4</sup>

### **b. Pelaksanaan (Do)**

Sesuai dengan hasil wawancara dan observasi dengan bapak Santa Wijaya wakil gembala, dan saudari Giovani Anggasta Kabid Ibadah Gereja Bethel Indonesia Parakletos Cengkareng, kegiatan yang terlaksana dalam rangka program mutu antar lain:<sup>5</sup>

- 1) Kegiatan harian: Saat Teduh setiap pagi, Program Membaca 2 Pasal Alkitab setiap hari, dan Program GEMPA (Gerakan Meneliti Penulisan Alkitab).
- 2) Kegiatan Mingguan: Ibadah Komunitas Sel (Selasa), Pelayanan Konseling (Rabu), Doa bersama (Jumat), Latihan persiapan ibadah Minggu dan Ibadah Pemuda-Remaja (Sabtu), dan Ibadah Raya (Minggu).
- 3) Kegiatan Bulanan: Kunjungan staf penggembalaan dua minggu sekali ke rumah jemaat, Kursus Pembinaan Pelayan (KPP), Pelayanan Doa ke rumah sakit, Pelayanan sosial/Diakonia internal maupun eksternal.
- 4) Kegiatan triwulan: Acara Rekreasi Bersama.
- 5) Kegiatan 6 bulanan: Pelayanan Misi dan Retreat.
- 6) Kegiatan tahunan: Kebaktian Kebangunan Rohani (KKR).

### **c. Pemeriksaan (Check)**

Pemeriksaan hasil pelaksanaan perencanaan sangat penting, sebab dengan demikian memastikan apakah hasil yang telah diperoleh sudah sesuai dengan rencana. (Dr. Juharni,

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Santa Wijaya dan saudari Giovani Anggasta Wakil gembala dan Kabid Ibadah Gereja Bethel Indonesia Parakletos Cengkareng, Selasa 4 Agustus 2020.

<sup>5</sup> Wawancara dengan Bapak Santa Wijaya, wakil gembala Gereja Bethel Indonesia Parakletos Cengkareng, Jumat 7 Agustus 2020, bapak Aho dan saudara Zakharia jemaat, Sabtu 5 September 2020

2017: 52). Pemimpin menganalisa untuk dapat mengukur apakah ada manfaat atau tidak yang telah didapati dari proses yang telah dilalui, juga dapat melihat kesulitan yang terdapat di lapangan dan dapat melakukan perbaikan dengan lebih akurat.

Sesuai hasil wawancara dan observasi wakil gembala, Sekretaris dan bendahara, terdapat beberapa hasil pemeriksaan sebagai berikut:<sup>6</sup> “Pertama, dilakukan rapat evaluasi Mingguan untuk mempelajari dan meningkatkan hasil semua kegiatan mingguan. Kedua, dilakukan rapat bulanan untuk evaluasi hasil kegiatan setiap Senin Minggu kedua untuk melihat dan menindaklanjuti hasil laporan staf gereja tentang pelaksanaan pelayanan kunjungan, pelayanan diakonia dan dan pembinaan pelayan. Ketiga, rapat evaluasi 6 bulan dan membahas persiapan kegiatan Perayaan Natal dan Tahun Baru. Keempat, rapat tahunan untuk evaluasi menyeluruh. Pada prinsipnya, evaluasi diorientasikan kepada tujuan perbaikan tahap demi tahap dan terus menerus, dan bersama-sama memperbaiki apa yang perlu diperbaiki supaya mutu pelayanan secara keseluruhan dan memuaskan di momen krisis seperti ini.”

#### **d. Penindakan (Act)**

“Proses penindakan ini merupakan langkah menindaklanjuti dan meresponi hasil evaluasi terhadap perencanaan dan pelaksanaan program pelayanan yang sudah ditetapkan, dengan harapan dengan perbaikan yang terus menerus dikerjakan, hasil akan sesuai harapan demi kepuasan jemaat. Gereja Bethel Indonesia Parakletos Cengkareng, secara terus menerus setiap tahun dalam rapat kerja dan kebersamaan, memperbaiki apapun yang perlu diperbaiki dengan transparansi data. Jika hasil memenuhi target, akan dilanjutkan, namun seandainya tidak demikian, perbaikan akan terus menerus dilakukan”.<sup>7</sup>

Perlu diingat bahwa mutu dipahami dari dua sisi : Yaitu “tangible” yang artinya mutu yang bisa diukur dan dilihat. Sebagai contoh, dalam pemahaman bahwa Gereja yang baik dan nyaman adalah gereja yang dilihat mempunyai AC. “Intangible”, yang artinya yang dirasakan seperti hubungan rohani kita dengan Tuhan. Maka, sulit menetapkan suatu indikator atau tolak ukur yang baku dalam hal mutu di dalam gereja, tetapi bisa ada indikasi-indikasi tertentu yang menolong untuk mempunyai sebuah gambaran. Oleh

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak Bapak Santa Wijaya, wakil gembala Gereja Bethel Indonesia parakletos, saudari Febriyanti Simanjuntak sebagai sekretaris, dan ibu Berlianva W. bendahara, Minggu 13 September 2020.

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Santa Wijaya, Wakil gembala, dan Berlianva W., Bendahara pada Minggu 20 September 2020.

karena itu, konsep manajemen mutu terpadu di era modern ini harus disesuaikan dengan Alkitab yang adalah dasar kehidupan orang percaya, sehingga dengan menggunakan model manajemen apapun, hubungan gereja secara rohani dengan Tuhan yang berdampak dan dapat dirasakan dan dinikmati oleh sesama yang di sekitar gereja. Hubungan dengan Tuhan yang mengubah gereja dan melalui gereja, membawa perubahan bagi orang-orang di sekitarnya. Itulah yang disebut “Pemikiran yang Berkualitas” dalam Konsep Mutu Modern”.

Dengan zaman yang terus berganti dan semakin modern, teknologi yang semakin berkembang dan tuntutan kebutuhan pun yang semakin tinggi, gereja yang merupakan sumber jawaban harus terbuka, menjadi kreatif dan inovatif dalam menghadapi perubahan yang terus menerus terjadi. Manajemen mutu terpadu yang dilaksanakan di tengah proses Pandemi Covid 19 seperti saat ini, walaupun banyak kendala yang ditemukan tidak boleh mengurangi semangat proses melayani, sebab tujuan tetap bisa tercapai jika ada upaya perbaikan yang terus menerus untuk beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi yang ada, serta terus berinovasi.

Budaya Mutu merupakan sistem nilai organisasi agar tercipta lingkungan kondusif bertujuan menghasilkan perubahan atau perbaikan mutu secara terus menerus. Oleh karena itu, orang yang bekerja di dalam organisasi harus digerakkan oleh sistem (Standar Mutu) agar organisasi tetap bertahan dan tidak mati. Manajemen Sumber daya Manusia (MSDM) merupakan pemanfaatan para individu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi, dengan cara meningkatkan kontribusi produktif mereka. Kualitas sumber daya manusia menjadi sangat penting, sebab sumber daya manusia yang akan mengelola organisasi, sehingga proses penetapan sumber daya manusia disesuaikan dengan kebutuhan dan keakuratan sesuai kemampuan mereka. Life Cycle Organisasi pasti terjadi, sehingga tidak ada trik atau strategi ideal untuk menghindarinya, perubahan terjadi bukan hanya dalam gambaran ideal, namun bisa sebaliknya. Oleh karena itu, gereja harus beradaptasi sepenuhnya dan menyesuaikan dengan perubahan dunia sekitar dan budayanya. Sebab, organisasi yang baik adalah organisasi yang sadar dan responsif terhadap perubahan, sebab pasar menuntut inovasi.

Sumber Daya Manusia harus menjadi perhatian khusus dalam ekspansi organisasi, dalam fase kedewasaan sehingga tidak terjadi penurunan dan kejatuhan. Sebab, supaya organisasi tidak mati, orang yang bekerja harus digerakkan oleh system (standar mutu) agar berjalan dengan baik, dan bukan orang yang menggerakkan system. Perubahan

pemimpin mengakibatkan perubahan juga dalam organisasi, walaupun penkaderan sudah diusahakan secara maksimal, tetap gaya kepemimpinan akan ada yang berbeda. Inovasi selalu akan muncul, sebab memang inovasi sangat penting dan dibutuhkan seperti di era teknologi seperti sekarang ini. Oleh karena itu, harus ambil hal-hal yang baik dari dampak perubahan yang dapat mendorong organisasi ke arah yang lebih dengan baik Grand Strategy maupun Basic strategy.

Perubahan besar yang terus menerus dihadapi oleh dunia, termasuk oleh karena Pandemi Covid 19 berakibat kepada percepatan pergeseran budaya dalam segala aspek kehidupan. Ibadah dari tatap muka berubah ke Ibadah online/daring. Oleh karena pergeseran tersebut, teknologi dan era digital sangat menjadi relevan sebagai konsep untuk menunjang Manajemen Mutu Modern. Namun, yang disebut mutu modern bukan serta merta karena ada teknologi, tetapi teknologi menjadi alat, sehingga mengadopsi konteks mutu modern sangat baik untuk menunjang pelayanan dan program-program gereja. Perubahan ada dan sangat nyata termasuk di dalam gereja, walaupun ada yang pro dan ada yang kontra akan fakta perubahan itu sendiri. Yang terpenting adalah tetap menjaga spiritualitas dalam meresponi dan memperjuangkan perubahan, sehingga mengarah kepada kebaikan-kebaikan untuk kemuliaan nama Tuhan, sebab Gereja harus berperan sebagai “garam dan terang”.

## **Kesimpulan**

Manajemen Mutu Terpadu Gereja adalah sangat penting dan merupakan kebutuhan yang sangat sentral dalam kepuasan pelanggan pada zaman dan masa ini di Gereja Bethel Indonesia Parakletos Cengkareng, sehingga pemimpin-pemimpin gereja harus membuka diri dan menyadari bahwa perubahan merupakan suatu kepastian yang bukan sekedar harus dihadapi, tetapi akan lebih baik jika diantisipasi dengan terus menerus berinovasi dan berkreasi dalam anugerah Tuhan. Sebab oleh firman-Nya yang tidak berubah, Alkitab tetap menjadi relevan dan menjadi tolak ukur bagi orang-orang percaya menghadapi segala keadaan dan zaman.

Manajemen mutu terpadu bukanlah sesuatu yang mudah dan juga bukan merupakan program instan, tetapi sebaliknya program jangka panjang dengan proses dan tahap-tahap yang harus dijalani, sehingga perlu memikirkan penyusunan suatu standar mutu yang terukur bagi seluruh program Gereja Bethel Indonesia Parakletos Cengkareng agar dapat beradaptasi dengan lingkungan sekitarnya.

Manajemen mutu terpadu di Gereja Bethel Indonesia Parakletos Cengkareng perlu dan harus melibatkan semua stakeholders sebagai satu-kesatuan, walaupun perlu diakui bahwa masih banyak orang yang alergi dengan perubahan dan juga bahwa sangat sulit mendapatkan orang yang penuh komitmen dan konsen terhadap kepentingan mutu dalam organisasi religi

## **Referensi**

- Alkitab Terjemahan Baru. (2014). Jakarta Lembaga Alkitab Indonesia.
- Budijanto, B., and Irawan, H. (2020). Bilangan Research Center, Jakarta: Yayasan Bilangan Research Center.
- Dewey, J. (1997). *Democracy and Education*. The Free Press.
- Novianty, D., and Abdul, R. (2017). *Buku Ajar Manajemen Mutu terpadu*, Yogyakarta: ZAHIR PUBLISHING.
- Woga, E. (2002). *Dasar-dasar Misiologi*, Yogyakarta: Kanisius.
- Sailis, E. (2006). *Quality Management in Education*, terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, Jogjakarta: IRCiSoD.
- Fakih, M. (2018). *Runtuhnya Teori Pembangunan dan Globalisasi*, Yogyakarta: Insist Press dan Pustaka Pelajar.
- Griffin W. R. (2002). *Manajemen*, Jakarta: Erlangga.
- Hamzah, A. (2020). *Metode Penelitian dan Perkembangan*, Cet. 2, Malang: Literasi Nusantara.
- Handyaningrat, S. (1988). *Pengantar Studi dan Administrasi*, Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Juharni. (2017). *Manajemen Mutu Terpadu*, Makassar: SAH MEDIA.
- Kadir, A. (2012) *Dasar-Dasar Pendidikan*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (1997). Jakarta: Balai Pustaka.
- Khan, Y. D. (2010). *Pendidikan Karakter Berbasis Potensi Diri*, Yogyakarta: Pelangi Publishing.
- Mahmud, H. (2015). *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*, Cet. 1, Makassar: Aksara Timur.
- Mukhtar, M. (2011). *Supervision: Improving Performance and Development Quality in Education*, Jakarta: PPs UNJ Press.

Nugroho, F. J. (2019). Gereja dan Kemiskinan: Discursus Peran Gereja di Tengah Kemiskinan, *Evangelikal: Jurnal Teologi Injili dan Pembinaan Warga Jemaat*, Vol. 3, Nomor 1.

Silitonga, J. (2017). *Parenting Leadership*, Yogyakarta: ANDI.

Simamora, H. (2012). *Akuntansi Manajemen*, Jakarta: Star Gate Publisher.

Spanbauer, S. J. (1992). *Quality system for Education*, Milwaukee, ASQC Quality Press.

Sulastri, L. (2014). *Manajemen Sebuah Pengantar*, Cet. 3; Bandung: La Good's publishing.

Fandy, T., and Diana, A. (2014). *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: Andi.

Usman, H. (2012). *Manajemen Peningkatan Mutu Kinerja Guru Konsep, Teori dan Model*, Bandung: Cita Pustaka Media Perintis.

Woga, E. (2002). *Dasar-dasar Misiologi*, Yogyakarta: Kanisius.

Wusanto. (1983). *Dasar-Dasar Manajemen Umum*, Jakarta: Pustaka Dian.

<https://kbbi.web.id/era.html>

<https://kbbi.web.id/modern.html>

<https://kbbi.web.id/manajemen.html>

<https://kbbi.web.id/mutu.html>