

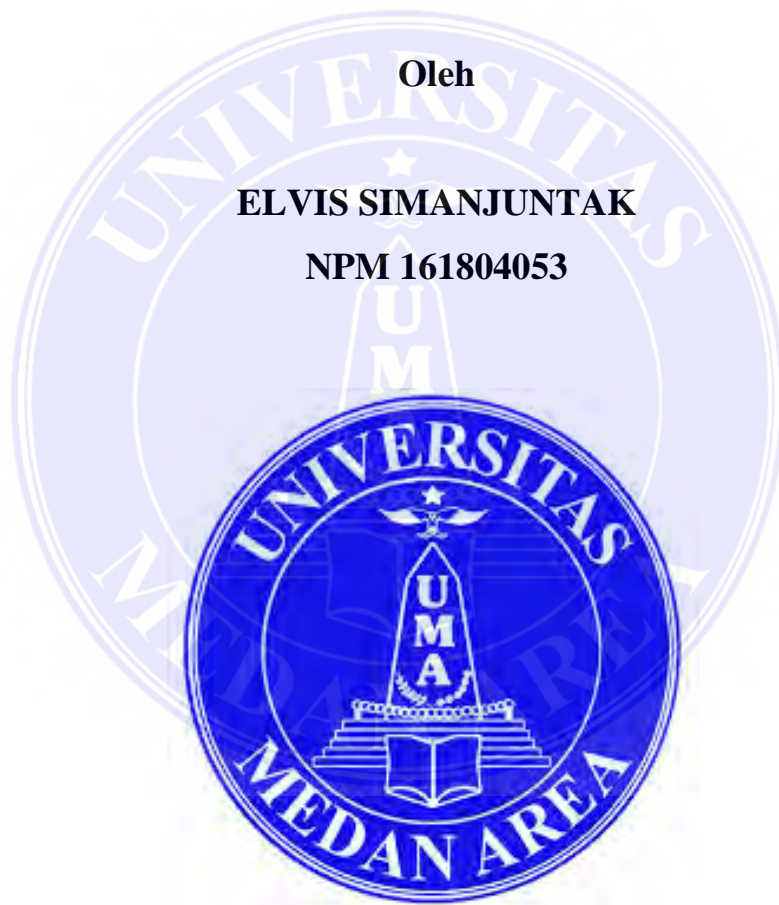
**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PENDETA DAN FUNGSI PELAYANAN KONSELING
PASTORAL DENGAN KEPUASAN JEMAAT DI
HKBP USKUP AGUNG SUGIOPRANOTO
MEDAN**

TESIS

Oleh

ELVIS SIMANJUNTAK

NPM 161804053

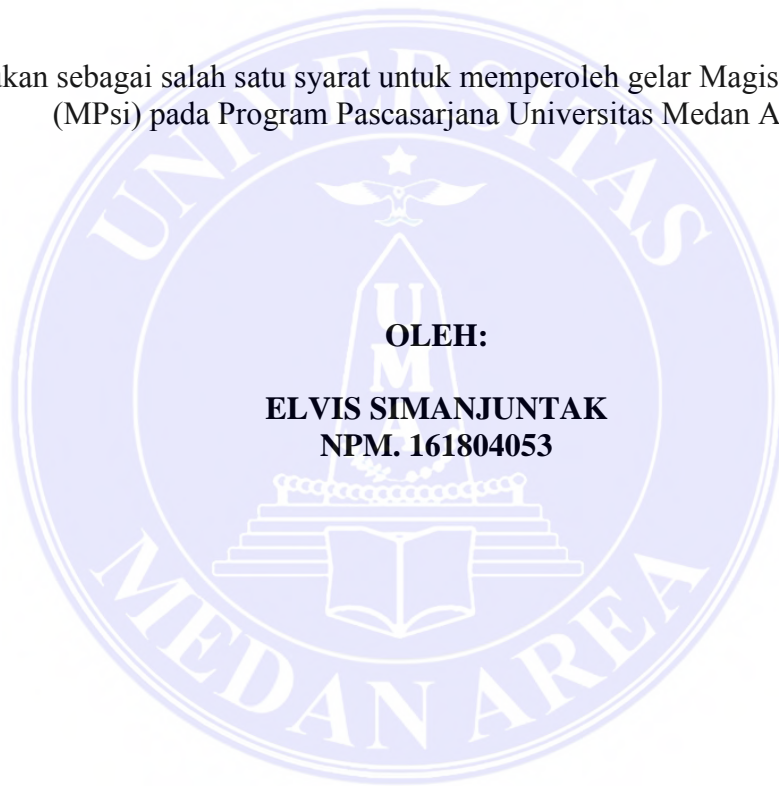


**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

**Hubungan antara Komunikasi Interpersonal Pendeta dan Fungsi Pelayanan
Konseling Pastoral dengan Kepuasan Jemaat di HKBP Uskup Agung
Sugiopranoto Medan**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Psikologi
(MPsi) pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH:

**ELVIS SIMANJUNTAK
NPM. 161804053**

**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI**

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL: HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PENDETA DAN FUNGSI PELAYANAN KONSELING
PASTORAL DENGAN KEPUASAN JEMAAT DI HKBP
USKUP AGUNG SUGIOPRANOTO MEDAN

NAMA : ELVIS SIMANJUNTAK

NPM : 161804053

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. Saiful Akhyar Lubis, MA

Prof. Dr. Asih Menanti, SPsi, MS

Ketua Program Studi
Magister Psikologi

Direktur Program Pasca Sarjana




Prof. Dr. Sri Milfayetty, MS.Kons

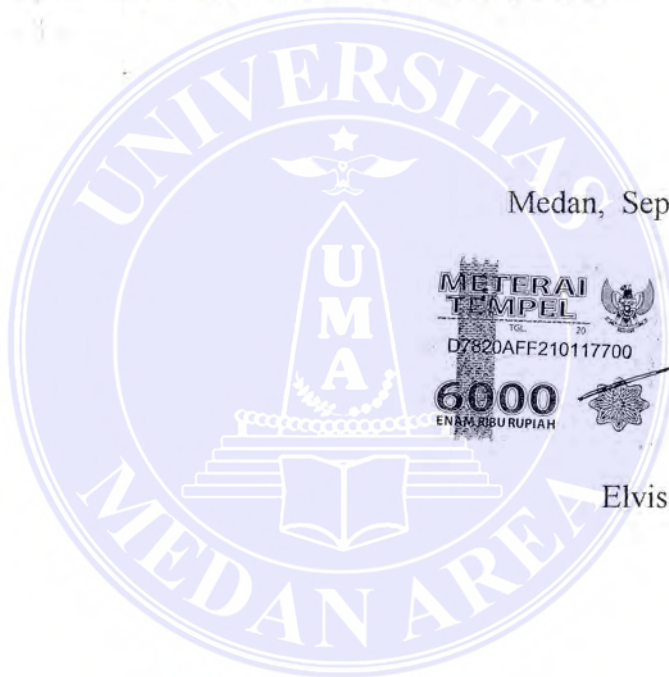




Prof. Dr. H. Hj. Retna Astuti K, MS

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, September 2018




Elvis Simanjuntak

RIWAYAT HIDUP

Nama : Elvis Simanjuntak

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Protestan

Alamat : Jl. Seriti 3 No.279 Perumnas Mandala, Medan

Nomor Ponsel : 081361605416

Jenjang Pendidikan Formal :

1. SD : SD Negeri No. 174559 Sirait Uruk
Tahun 1980-1986
1. SMP : SMP Negeri 1 Porsea
Tahun 1986-1990
2. SMA : SMA Negeri Porsea
Tahun 1990-1993
3. Sekolah Tinggi : Sekolah Tinggi Theologia HKBP P.Siantar
Tahun 1993-1998
5. Universitas : Universitas Graha Nusantara Padangsidempuan
Tahun 2006-2010

Demikian daftar riwayat hidup ini saya tulis, semoga dapat dipergunakan dengan sebaiknya. Terimakasih.

Elvis Simanjuntak

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas berkat Tuhan Yesus yang telah memberikan anugrah dan tuntunanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **“Hubungan antara Komunikasi Interpersonal Pendeta dan Fungsi Pelayanan Konseling Pastoral dengan Kepuasan Jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Psikologi (M.Psi) pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari tesis ini. Dan semoga tesis ini bisa menjadi sumbangan informasi dan pengetahuan pada umumnya dan perkembangan Ilmu Psikologi dan Teologi pada khususnya.

Medan, September 2018

Penulis



Elvis Simanjuntak

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan tesis ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan berupa doa, bimbingan, arahan, bantuan, motivasi, kerjasama semua pihak yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan tesisi ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Sc, M.Eng, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Prof. Dr. Ir. Retno Astuti K, M.S, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Prof. Dr. Sri Milfayetty, MS. Kons selaku Ketua Program Study Pascasarjana Psikologi Pendidikan Universitas Medan Area.
4. Prof. Dr. Saiful Akhyar Lubis, MS, sebagai Dosen pembimbing I yang telah banyak membantu penulis dengan memberi petunjuk, pengarahan, koreksi, waktu bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Prof. Dr. Asih Menanti, SPSi, MS, sebagai Dosen pembimbing II yang penuh kesabaran dalam mengarahkan dan memberikan saran dan kritik yang sangat berarti, serta memotivasi penulis menyelesaikan tesis ini.
6. Bapak/Ibu dosen dan seluruh staf Universitas Medan Area.
7. Seluruh Staf/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area yang membantu penulis dalam mengurus surat-surat administrasi.

8. Bapak Pdt.Elzas H.W Siahaan, STh sebagai pimpinan jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan yang banyak membantu penelitian ini, serta semua jemaat HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan.
9. Rekan-rekan mahasiswa Prodi Psikologi Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2016/2017 terkhusus kepada saudari Suster Parminauli br.Harianja yang telah memberi semangat dan dukungan.
10. Kedua orang tua saya D Simanjuntak dan P.br.Sitorus yang memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan tesis ini.
11. Teristimewa kepada Istri saya Nurmalina Hutahaean, AMK, S.TR.Keb dan kedua anak saya Merrygrace Simanjuntak, Putra Jaya Simanjuntak yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih belum sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang membangun dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun dunia pendidikan.

Medan, September 2018

Penulis

ELVIS SIMANJUNTAK

ABSTRAK

ELVIS SIMANJUNTAK. Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Pendeta Dan Fungsi Pelayanan Konseling Pastoral Dengan Kepuasan Jemaat Di Hkbp Uskup Agung Sugiopranoto Medan. Magister Psikologi Program Pascasarjana Universitas Medan Area. 2018

Setiap gereja memiliki keinginan agar gerejanya mengalami pertumbuhan yang sehat. HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan selama ini bermasalah dalam kepuasan jemaatnya bisa ditunjukkan dari ketidakhadiran anggota jemaat untuk mengikuti ibadah di rumah-rumah ataupun dalam ibadah minggu yang diadakan di gereja HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan dalam jangka waktu yang lama sampai berbulan-bulan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal pendeta dan pelayanan konseling pastoral dengan kepuasan jemaat di Gereja HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota jemaat yang ada di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan sebanyak 619 orang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 154 orang dengan menggunakan *random sampling* yang memperhatikan proporsi. Analisa data menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan regresi linear berganda. Hasil penelitian didapat mayoritas responden menyatakan komunikasi interpersonal pendeta baik (41,6%) dan pelayanan konseling pastoral mayoritas baik (38,3%). Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai *p value* untuk variabel komunikasi interpersonal pendeta sebesar $0,000 < 0,005$, nilai *p value* variabel pelayanan konseling pastoral sebesar $0,000 < 0,005$. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan komunikasi interpersonal pendeta dan pelayanan konseling pastoral dengan kepuasan jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan. Disarankan HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan agar lebih mengupayakan pengembangan sumber daya manusia dalam hal ini meningkatkan kinerja petugas pastoral.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal Pendeta, Fungsi Pelayanan Konseling Pastoral, Kepuasan Jemaat

ABSTRACT

ELVIS SIMANJUNTAK. The Relationship Between Preacher's Interpersonal Communication And The Function Of Pastoral Conseling Services With Congregation Satisfaction In HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan. Magister of Psychology Postgraduate Program. University of Medan Area. 2018

Every church has a desire for its church to experience healthy growth. HKBP Archbishop Sugiopranoto Medan has been troubled by the satisfaction of his congregation, which can be shown by the absence of members of the congregation to attend services in homes or in the Sunday services held at HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan, for a long period of months. The purpose of this study was to determine the relationship between pastor interpersonal communication and pastoral counseling services with congregation satisfaction in HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan. The research design used in this study is a quantitative approach. The population in this study were all members of the congregation in HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan as many as 619 people. The sample in this study were 154 people by using random sampling that paid attention to proportions. Data analysis using univariate, bivariate and multivariate analysis with multiple linear regression. The results of the study found that the majority of respondents stated that the pastor's interpersonal communication was sufficient (41,6%) and the majority of pastoral counseling services were sufficient (38,3%). The chi square test results showed that the p value for the pastor's interpersonal communication variable was $0,000 < 0.005$, the p value of the pastoral counseling service variable was $0,000 < 0.005$. The conclusion in this study is that there is a relationship between pastor's interpersonal communication and pastoral counseling services with the satisfaction of the congregation at HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan. It is suggested that HKBP Usukup Agung Sugiopranoto Medan should make efforts to develop human resources in this case improve the performance of pastoral officers.

Keywords : Pastor Interpersonal Communication, The Function of Pastoral Counseling Service, Church Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kerangka Teori	11
2.1.1 Kepuasan Jemaat.....	11
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan	11
2.1.1.2 Pengertian Jemaat	13
2.1.1.3 Kepuasan Jemaat	14
2.1.2 Pengertian Komunikasi Interpersonal Pendeta ...	16
2.1.2.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal...	16
2.1.2.2 Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal	18
2.1.2.3 Pengertian Pendeta dan Pastor	20
2.1.2.4 Tugas Pendeta.....	23
2.1.2.5 Pengertian Komunikasi Interpersonal	27
Pendeta.....	27
2.1.3 Pengertian Pelayanan Konseling Pastoral.....	31
2.1.3.1 Pengertian Konseling.....	31
2.1.3.2 Pengertian Pastoral	32
2.1.3.3 Pengertian Konseling Pastoral.....	34
2.1.3.4 Rumah Konseling Pastoral	36
2.1.3.5 Prinsip Konseling Pastoral.....	38
2.1.3.6 Fungsi Konseling Pastoral	40
2.1.4 Hubungan Komunikasi Interpersonal Pendeta	45
dan Fungsi Pelayanan Konseling pastoral	45
dengan Kepuasan Jemaat	45
2.1.4.1 Hubungan Komunikasi Interpersonal	45
Pendeta dengan Kepuasan Jemaat	45
2.1.4.2 Hubungan Pelayanan Konseling	47
Pastoral dengan Kepuasan Jemaat	47

2.1.4.3	Hubungan Komunikasi Interpersonal Pendeta dan Pelayanan Konseling Pastoral dengan Kepuasan Jemaat	50
2.2	Kerangka Konseptual.....	54
2.3	Hipotesis	56
BAB III METODE PENELITIAN		57
3.1	Desain Penelitian	57
3.2	Populasi dan Sampel.....	57
3.2.1	Populasi	57
3.2.2	Sampel	58
3.3	Teknik Pengambilan Sampel	59
3.4	Tempat dan waktu Penelitian.....	59
3.5	Identifikasi Variabel	59
3.6	Definisi Operasioanal	60
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	62
3.7.1	Sumber Data.....	62
3.7.2	Cara Pengumpulan Data	63
3.7.3	Instrumen Penelitian	64
3.7.3.1	Skala Komunikasi Interpersonal.....	64
3.7.3.2	Skala Pelayanan Konseling Pastoral.....	65
3.7.3.3	Skala Kepuasan Jemaat.....	66
3.7.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	67
3.8	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	68
3.8.1	Pengolahan Data	68
3.8.2	Analisis Data.....	69
BAB IV PELAKSANAAN, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		71
4.1	Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian	71
4.1.1.	Orientasi Kanchah.....	71
4.1.2.	Persiapan Penelitian	73
4.2.	Pelaksanaan Penelitian.....	78
4.3.	Analisis Data dan Hasil Penelitian	79
4.3.1.	Analisis Univariat	80
4.3.2.	Analisis Bivariat.....	81
4.3.3.	Analisis Multivariat	83
4.3.3.1	Pengujian Hipotesis	83
4.4.	Pembahasan	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		94
5.1.	Simpulan	94
5.2.	Saran	94

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Usia Populasi Penelitian	57
Tabel 3.2. Perhitungan Jumlah Sampel	58
Tabel 3.3. Pemberian Skor pada Skala Hubungan Interpersonal Pendeta	60
Tabel 3.4. Pemberian Skor pada Skala Pelayanan Konseling Pastoral	61
Tabel 3.5. Pemberian Skor pada Skala Kepuasan Jemaat	62
Tabel 3.6. Kisi-kisi Instrumen Komunikasi Interpersonal	65
Tabel 3.7. Kisi-kisi Instrumen Pelayanan Konseling Pastoral	66
Tabel 3.8. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan	67
Tabel 4.1. Penyebaran Aitem Skala Komunikasi Interpersonal Pendeta setelah Uji Coba.....	76
Tabel 4.2. Penyebaran Aitem Skala Pelayanan Konseling Pastoral setelah Uji Coba	77
Tabel 4.3. Penyebaran Aitem Skala Kepuasan Jemaat setelah Uji Coba.....	77
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Interpersonal Pendeta, Pelayanan Konseling Pastoral dan Kepuasan Jemaat.....	78
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Interpersonal Pendeta di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan	79
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pelayanan Konseling Pastoral di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan.....	80
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan	80
Tabel 4.8. Tabulasi Silang antara Komunikasi Interpersonal Pendeta dengan Kepuasan Jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan	81

Tabel 4.9.	Tabulasi Silang antara Pelayanan Konseling Pastoral dengan Kepuasan Jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan	82
Tabel 4.10.	Hasil Uji Determinasi (R^2)	84
Tabel 4.11.	Hasil Uji Serentak (Uji F)	84
Tabel 4.12.	Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial	85



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Master Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3. Master Tabel Penelitian
- Lampiran 4. Hasil SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data SPSS



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap gereja memiliki keinginan agar gerejanya mengalami pertumbuhan yang sehat. Pertumbuhan gereja meliputi dua dimensi, yaitu pertumbuhan secara kuantitas dan pertumbuhan secara kualitas. Pertumbuhan secara kuantitas ditandai dengan bertambahnya jumlah anggota gereja secara signifikan, sedangkan pertumbuhan secara kualitas ditandai dengan banyaknya jemaat gereja yang memiliki kedewasaan rohani yaitu mereka bukan hanya ingin dilayani namun mereka memiliki keinginan untuk melayani.

Pertumbuhan gereja tidak dapat terjadi begitu saja tanpa adanya upaya yang dilakukan oleh gereja itu sendiri. Ada banyak usaha yang dilakukan oleh gereja untuk dapat mencapai pertumbuhan gereja. Mulai dari mengadakan Kebaktian Kebangunan Rohani (KKR) dengan mengundang pendeta-pendeta yang berkharisma hingga menjalankan pemahaman Alkitab dengan menggunakan buku-buku dari pakar-pakar baik dari dalam maupun luar negeri yang khusus membahas tentang pertumbuhan gereja.

Semua upaya-upaya di atas sangat positif dan perlu dilakukan. Namun ternyata bahwa hasilnya kurang maksimal. Banyak gereja-gereja yang sudah mengeluarkan dana yang sangat besar untuk melakukan hal-hal di atas justru tidak mengalami perkembangan baik secara kuantitas maupun kualitas, termasuk di gereja HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan yang penulis layani.

Yang menjadi persoalan disini, apakah gereja-gereja kurang atau bahkan tidak mengembangkan suatu unsur yang sangat penting bagi pertumbuhan gereja. Unsur tersebut adalah komunikasi. Komunikasi adalah unsur yang sangat vital dibutuhkan dalam pertumbuhan gereja. Tanpa adanya komunikasi yang sehat di dalam gereja, maka segala upaya yang dilakukan di atas untuk menumbuhkan gereja akan menjadi sia-sia.

Pada awalnya gereja mengalami pertumbuhan yang sangat fenomenal. Gereja mula-mula mengalami pertumbuhan secara kuantitas dengan adanya penambahan jiwa-jiwa baru yang unsur ke dalam persekutuan gereja. Selain daripada itu jemaat mula-mula juga mengalami pertumbuhan secara kualitas, yakni setiap anggota jemaat secara aktif terlibat dalam kegiatan gereja. Hal yang menyebabkan gereja pada awalnya dapat mengalami pertumbuhan yang luar biasa adalah komunikasi. Gereja mampu mengembangkan komunikasi yang sehat antara pendeta dengan anggota jemaatnya, antara jemaat dengan jemaat mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang spektakuler baik secara kuantitas maupun secara kualitas.

Namun dua tahun terakhir ini ketika terjadi mutasi pendeta (unsur pimpinan yang baru di jemaat HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan), penulis melihat interaksi/komunikasi pendeta dan jemaat kurang sehat. Dari beberapa jemaat yang menyampaikan keluhannya, misalnya mengatakan: “Pendeta kita terlalu otoriter, suka-suka merubah atau mengganti tata ibadah yang sudah biasa digunakan (tanpa terlebih dulu dibicarakan/diadakan rapat) di gereja kita”.

Hal-hal inilah yang menimbulkan ketidakpuasan bagi sebagian anggota jemaat HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan.

Jemaat menganggap bahwa pendeta (pimpinan jemaat) kurang mampu menjalin komunikasi interpersonal (variable X1) khususnya menyangkut aspek: Keterbukaan (membuka diri dalam rangka berinteraksi dengan orang lain. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal yaitu: komunikator harus terbuka kepada komunikan demikian sebaliknya, kesediaan komunikator untuk berinteraksi secara jujur terhadap stimulus yang jujur serta mengakui perasaan, pikiran dan mempertanggungjawabkannya) dan Kesetaraan (pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Menempatkan diri setara (tidak ada yang *superior* ataupun *inferior*). Sedangkan ketidakpuasan dalam bidang pelayanan konseling pastoral (X2) menyangkut aspek: Bimbingan (jemaat berada dalam kebingungan untuk menentukan pilihan-pilihan dan pengambilan keputusan).

Salah satu jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia yang mempengaruhi kualitas kehidupan (Sendjaja, 1994). Hubungan interpersonal terbentuk dengan adanya komunikasi. “Komunikasi sangat dipengaruhi oleh hubungan dan persepsi interpersonal antara sumber/penyampai informasi atau komunikator dengan penerima komunikan” (Rakhmat, 2007). Komunikasi dapat dilakukan secara verbal tanpa melalui perantara media antara dua orang atau kelompok secara aktif dan interaktif yang

dikenal dengan istilah komunikasi interpersonal. Sebagian besar kegiatan komunikasi berlangsung dalam situasi komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal adalah “komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal ataupun non verbal” (Mulyana, 2004:73). Komunikasi interpersonal dianggap paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya dialogis, sebagaimana yang diungkapkan oleh .Glueck (dalam Widjaja, 2000), komunikasi interpersonal merupakan salah satu komunikasi yang dianggap bahwa sebagai komunikasi yang paling efektif karena dilakukan secara langsung antara komunikator dan komunikan, sehingga 4ias mempengaruhi satu sama lain

Selain komunikasi interpersonal, konseling pastoral merupakan suatu bidang pelayanan yang berada di bawah pengembalaan (pastoral), namun sesuai dengan kekhasannya konseling pastoral lebih menggunakan satu metode pendekatan yaitu konversasi atau dialog secara langsung tentang situasi kehidupan dari mereka yang diberi bantuan. Disamping itu proses konseling pastoral berlangsung dalam waktu yang sangat singkat atau terbatas, seperti disarankan oleh Benner (1992) bahwa konseling pastoral hendaknya berlangsung dalam waktu yang tidak terlalu lama. Konseling pastoral adalah suatu upaya pertolongan terhadap orang yang mengalami berbagai kesulitan dalam hidupnya. Upaya pertolongan itu dilakukan dalam perspektif pengembalaan, dengan menghadiri situasi kehidupan yang nyata dari orang yang menghadapi pergumulan dan membutuhkan atau mencari pertolongan.

Masalah kesulitan dalam kehidupan ini dapat diatasi dengan berbagai macam pendekatan, khotbah, atau pemberian nasehat. Khotbah dan nasehat dapat menolong akan tetapi tidak sepenuhnya, atau kemungkinan hanya meredam akan persoalan seperti diungkapkan oleh Susabda bahwa, sering kali pengertian (akan kebenaran firman Allah) dan kemauan (tekat untuk hidup baru) tetapi tidak menyelesaikan persoalan warga jemaat. Oleh karena itu penulis melihat bahwa berbagai masalah dalam kehidupan warga jemaat akan dapat teratasi secara baik dan efektif apabila ditangani dengan atau melalui konseling pastoral. Kelebihan utama konseling pastoral adalah: pelatihan pelayanan secara teologi, ketajaman rohani, penggunaan sumber-sumber rohani dan kesediaan pelayanan konseling dengan mengabaikan masalah pembayaran. Dengan pelayanan konseling pastoral, konseli mampu melihat tujuan hidupnya dalam relasi dan tanggungjawabnya kepada Tuhan dan mencoba memcapai dengan takaran, kekuatan dan kemampuan seperti yang sudah diberikan Tuhan kepadanya.

Fenomena kepuasan jemaat merupakan fenomena yang layak diperhatikan karena kepuasan dipengaruhi oleh kinerja dari pendeta. Fenomena yang terjadi di gereja HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan bahwa selama ini bermasalah dalam kepuasan jemaatnya bisa ditunjukkan dari ketidakhadiran anggota jemaat untuk mengikuti ibadah di rumah-rumah ataupun dalam ibadah minggu yang diadakan di gereja HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan dalam jangka waktu yang lama sampai berbulan-bulan (memilih pergi ke gereja lain beribadah untuk sementara). Meskipun tidak semua anggota jemaat yang tidak beribadah adalah jemaat yang tidak puas. Namun setelah pendeta dan penatua jemaat pergi untuk

mengunjungi jemaat/*seelsorge* (penyembuhan dan pemeliharaan jiwa-jiwa) yang bermasalah dalam kepuasan dapat diatasi dengan komunikasi interpersonal dan konseling pastoral.

Hasil kunjungan sangat ditentukan oleh tujuan dari kunjungan itu sendiri: apa tujuan mengunjungi orang lain? Untuk riset atau mencari data data? Untuk bersantai atau berekreasi? Sekedar mengadakan upacara? Untuk mengadakan kunjungan resmi yang ditargetkan? Untuk memberikan tugas atau malah minta tolong. Kalau hal-hal itu yang menjadi tujuan mengunjungi, maka memang benar bahwa mereka berhasil dalam kunjungannya itu. Namun hal semacam itu bukanlah tujuan dari kunjungan pastoral yang dimaksudkan di sini. Sebab keberhasilan secara administratif atau organisatoris belum tentu merupakan pemecahan bagi jemaat yang mempunyai kesulitan. Artinya walaupun orang yang dikunjungi itu sudah ke gereja lagi, tetapi persoalannya mungkin belum tersentuh sama sekali dan belum terpecahkan.

Kunjungan itu bukan sekedar datang ke rumah anggota jemaat dengan suatu urusan, tetapi menyapa mereka sebagai pribadi. Sebagai contoh: Seorang aktivis koor yang mencari anggota baru, pasti akan lebih mengutamakan perolehan anggota daripada perhatian terhadap jemaat yang dikunjungi. Demikian juga kunjungan pengurus gereja yang sedang membagikan tugas kepada jemaat dilingkungan tidak dikatakan sebagai kunjungan yang sebenarnya. Juga kalau ada petugas gereja yang mengunjungi seseorang yang sudah lama tidak aktif ke gereja dan membujuk agar mau kembali lagi, biasanya ada kecenderungan untuk mengabaikan kesulitan yang sedang dialami oleh orang itu. Secara spontan naluri

pikiranya hanya terpusat pada target yang harus dicapai, yaitu kembalinya orang itu ke Gereja. Pada hal sudah jelas bahwa tujuan kunjungan adalah terjadinya pertemuan terbuka atau pertemuan pribadi. Itu berarti jemaat yang dikunjungi yang harus menjadi perhatian, termasuk kesulitannya yang sedang dihadapi. Pendeta sebagai saudara untuk perhatian dan mendengarkan anggota jemaat itu. Dengan demikian kunjungan akan menjadi solidaritas pendeta untuk menjadi saudara bagi jemaat yang dilayaninya.

Karena kunjungan yang dilaksanakan adalah bersifat pastoral, maka dasar rohani pendeta sangat penting, yaitu kesadaran bahwa setiap pertemuan yang tulus ikhlas itu merupakan ungkapan iman. Dengan demikian memberikan perhatian itu berarti suatu usaha untuk mengerti dan memahami anggota jemaat. Dengan dipahami persoalannya, anggota jemaat itu akan merasa puas dan merasa diperkuat. Maka keberhasilan seorang pendeta dalam hubungan komunikasi interpersonal dan pelayanan konseling pastoral terhadap jemaatnya lebih ditentukan oleh sikap anggota jemaat yang dikunjungi, yakni anggota jemaat merasa dihargai, diperkuat dan disapa. Anggota jemaat merasa dapat membuka keadaanya dan merasa ada yang mendampingi dalam kesulitannya.

Atas dasar penjelasan di atas dalam tulisan ini peneliti melihat pentingnya : Hubungan Komunikasi Interpersonal Pendeta dan Pelayanan Konseling Pastoral dengan Kepuasan Jemaat di Gereja HKBP Jl.Uskup Agung Sugiopranoto Medan.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Terdapat penyebab terjadi penurunan secara kualitas dan kuantitas warga jemaat di HKBP Uskup Agung Medan
2. Penurunan warga jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan berkaitan dengan pelayanan pendeta
3. Komunikasi interpersonal pendeta dengan jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan berperan dalam penurunan dan peningkatan warga jemaat
4. Konseling pastoral dapat meningkatkan kuantitas warga jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan
5. Konseling pastoral dapat memperdalam kualitas warga jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan

1.3 Rumusan Masalah

Dengan melihat permasalahan dan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Adakah hubungan antara komunikasi interpersonal pendeta dengan kepuasan jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan?
2. Adakah hubungan antara fungsi pelayanan konseling pastoral dengan kepuasan jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan?

3. Adakah hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal pendeta dan pelayanan konseling pastoral dengan kepuasan jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal pendeta dan pelayanan konseling pastoral dengan kepuasan jemaat di Gereja HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan. Tujuan umum ini dirinci sebagai berikut:

- a. Mengetahui hubungan antara interpersonal pendeta dengan kepuasan anggota jemaat di gereja HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan.
- b. Mengetahui hubungan antara pelayanan konseling pastoral dengan kepuasan anggota jemaat di gereja HKBP Sugiopranoto Medan.
- c. Mengetahui hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal pendeta dan fungsi pelayanan konseling pastoral dengan kepuasan anggota jemaat di Gereja HKBP Sugiopranoto Medan.

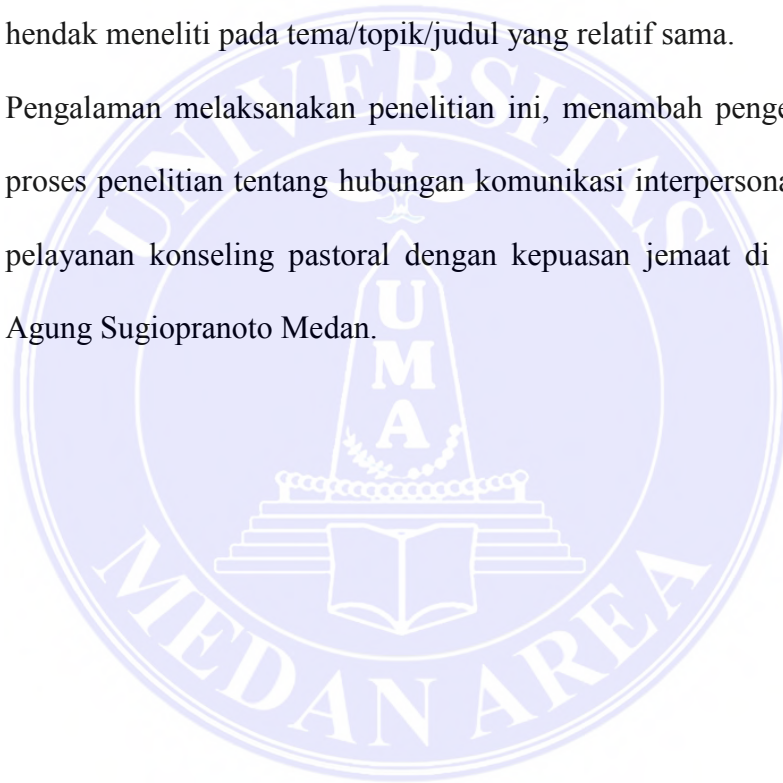
1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis:

Diharapkan dari penulisan ini dapat memperkaya hasil penelitian tentang manajemen sumber daya manusia khususnya tentang kepuasan kerja yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal dan konseling pastoral di gereja.

1.5.2. Manfaat Praktis:

1. Bagi gereja HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan, hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dalam upaya pengembangan sumber daya manusia dalam hal ini meningkatkan kinerja petugas pastoral.
2. Bagi Magister Psikologi Universitas Medan Area, hasil penelitian ini merupakan salah satu acuan yang dipertimbangkan bagi peneliti lain yang hendak meneliti pada tema/topik/judul yang relatif sama.
3. Pengalaman melaksanakan penelitian ini, menambah pengetahuan dalam proses penelitian tentang hubungan komunikasi interpersonal pendeta dan pelayanan konseling pastoral dengan kepuasan jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori

2.1.1. Kepuasan Jemaat

2.1.1.1. Pengertian Kepuasan

Dewasa ini, perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah pelayanan terhadap pelanggan. Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan posisi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Kepuasan adalah perasaan yang bersifat positif seperti senang dan bahagia atau bersifat negatif seperti kecewa yang muncul dalam membandingkan antara kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila kinerja tidak sesuai dengan keinginan, maka pelanggan akan menunjukkan kekecewaan dan sebaliknya apabila sesuai atau melebihi harapan maka akan timbul kepuasan (Kotler dan Keller, 2009).

Tse dan Wilton (dalam Tjiptano, 2012) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk

sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

Ada lima dimensi SERQUAL (Service quality) sebagai faktor penentu kepuasan (Parasuraman, 1998) sebagai berikut :

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.1.1.2. Jemaat

Kata “jemaat” adalah terjemahan dari kata Yunani “ekklesia” yang artinya “apa yang dipanggil keluar”. Menurut E.W. Bullinger, kata ini dipergunakan untuk menyebut “kumpulan apa saja, namun terutama kumpulan masyarakat, atau sekelompok tertentu dari mereka”. Di dalam alkitab Perjanjian Baru, kata itu digunakan 115 kali, 3 di antaranya diterjemahkan sebagai “kumpulan” dan 112 lainnya diterjemahkan sebagai “jemaat”.

Dalam alkitab Perjanjian Baru, makna dari kata “ekklesia” lebih merujuk kepada perkumpulan yang spesifik, yakni perkumpulan orang-orang yang semua anggotanya telah dilahirkan kembali, yakni semua orang yang telah mengakui Tuhan Yesus dengan mulut mereka dan percaya dalam hati mereka bahwa Allah telah membangkitkan Dia dari antara orang mati (Roma 10:9). Istilah lain yang

Alkitab gunakan untuk menyebut orang-orang yang percaya kepada Kristus di seluruh dunia adalah “tubuh” atau “tubuh Kristus”. Istilah “jemaat” dan “tubuh” atau “tubuh Kristus” adalah istilah yang setara, semua istilah itu dipergunakan untuk menyebut semua orang kristiani sebagai sebuah totalitas, dan hal itu terlihat jelas dalam beberapa bagian Alkitab.

2.1.1.3. Kepuasan Jemaat

Dalam struktur gereja HKBP, jabatan kependetaan adalah yang cukup berpengaruh dalam menumbuhkan kesatuan yang ideal dalam gereja. Kenyataan ini tidak dapat dibantah, sekalipun ada pendapat-pendapat yang menganggap pikiran itu hanya sebagai keharusan struktural. Lepas dari soal struktur, pengamatan sosial – psikologis kemasyarakatan orang Batak Kristen, menunjukkan bahwa jabatan pendeta dan pribadi pendeta sangat menentukan bagi hidup agama dan jemaat. Oleh karena itu, posisi pendeta dalam konteks masyarakat Kristen Batak khususnya HKBP masih mendapat tempat tertentu, sebagai pemimpin masyarakat non formal. Dalam kaitan inilah pendeta perlu semakin sadar atas kepribadiannya yang senantiasa mampu dan sanggup tampil sebagai sosok pendeta yang melayani.

Pendeta diyakini sebagai contoh dan teladan disamping sebagai pengkhotbah yang benar-benar memberitakan firman Tuhan atau berita kesukaan yang dapat menyentuh dan menggugah hati yang terdalam. Dalam rangkaian ini, warga jemaat mengharapkan agar pendeta itu terampil karena mereka selalu membanggakan pendetanya. Farel M.Parapat (2006) berpendapat tentang harapan

warga jemaat terhadap sosok pendeta, agar pendeta HKBP menjadikan warga yang merasakan dan mengerti arti dasar dari manusia itu sendiri secara seutuhnya.

Parapat mengatakan, ada dua tantangan yang mendasar bagi pendeta, yaitu :

- a. Menumbuhkan kualitas pengendalian diri yang sesuai dengan norma-norma menurut Injil Kristus.
- b. Memupuk kepuasan spiritual di kalangan warga jemaat, agar benar-benar kepuasan rohani yang dimaksudkan sesuai dengan Injil Yesus Kristus.

P.M Sihombing (2006) melihat bahwa pendeta di suatu segi adalah sebagai nabi yang peka mendengar Firman Tuhan serta dengan keberaniannya menyampaikan pada waktu tenang dan sulit (Yes.6:9; 2 Tim.4:2). Dan di segi lain pendeta harus berperan sebagai imam, perantara dan penyambung tangan Tuhan memberi berkat dalam arti yang cukup luas. Selain itu pendeta juga berperan sebagai rasul (utusan) Tuhan yang wajib siap sedia disuruh (diutus) membawa berita keselamatan dalam bentuk pengajaran, kesaksian, pelayanan dan pembinaan yang teratur. Oleh karena itu, pendeta senantiasa harus sadar akan jati dirinya sebagai gembala yang memiliki sifat suka bergaul. Bonstrom, mengemukakan bahwa pendeta sebagai seorang gembala hendaknya jangan terus menghukum, tetapi bersifat menolong, mendekati dan menggembalakan mereka. Pendeta harus bersedia mengampuni orang lain dan jangan mudah tersinggung. Tidak mudah terpengaruh oleh bisikan-bisikan, bersedia mendengarkan nasihat dan tegoran. Selain itu pendeta harus rajin mengunjungi warga jemaat dan bersedia bergaul dengan segala macam manusia.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan kepuasan jemaat adalah respon jemaat setelah mendapatkan pelayanan rohani dan membandingkan kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*). Dengan kata lain pendeta diharapkan jemaat memiliki karakter *servant leadership*. Karakteristik dari seorang *servant leader* itu terdiri dari sepuluh karakter yaitu: mendengar, empati, memulihkan, kesadaran, kemampuan membujuk, mampu mengkonsep, mampu melihat atau berorientasi ke masa depan, mampu mengurus, komitmen pada pertumbuhan orang lain dan membangun komunitas (Spears 2010). Pendeta yang memiliki karakter seperti itu akan memberikan kepuasan kepada jemaat.

2.1.2. Pengertian Komunikasi Interpersonal Pendeta

2.1.2.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang sangat dominan dalam kehidupan sehari-hari. Sebagaimana layaknya konsep-konsep dalam ilmu sosial lainnya, komunikasi interpersonal juga mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi ahli-ahli komunikasi yang memberikan batasan pengertian. Trenholm dan Jansen (1995) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka (komunikasi diadik). Sifat komunikasi ini adalah : (a) spontan dan informal; (b) saling menerima feedback secara maksimal; (c) partisipan berperan fleksibel.

Littlejohn (1999) memberikan definisi komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara individu-individu. Agus M.Hardjana (2003) mengatakan,

komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang, di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung pula. Pendapat senada dikemukakan oleh Deddy Mulyana (2008) bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

Stewart (1977) sebagaimana dikutip Malcolm R.Parks (2008) komunikasi interpersonal menunjukkan adanya kesediaan untuk berbagi aspek-aspek unik individu. Kemudian Weaver (1978) sebagaimana dikutip Malcolm R.Parks (2008) komunikasi interpersonal sebagai fenomena interaksi diadik dua orang atau dalam kelompok kecil yang menunjukkan komunikasi secara alami dan bersahaja tentang diri. Menurut Devito (1989), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan ialah orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Onong U. Efefendy, 2003).

Defenisi lain, dikemukakan oleh Arni Muhammad (2005), komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya (komunikasi langsung). Selanjutnya Indriyo Gitosudarmo dan Agus Mulyono (2001) memaparkan, komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berbentuk tatap muka, interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal, serta saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antar individu di dalam kelompok kecil.

Dari pemahaman atas prinsip-prinsip pokok pikiran yang terkandung dalam berbagai pengertian tersebut, dapatlah dikemukakan pengertian yang sederhana, bahwa komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan (*sender*) dengan penerima (*receiver*) baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi dikatakan terjadi secara langsung (*primer*) apabila pihak-pihak yang terlibat komunikasi dapat saling berbagi informasi tanpa melalui media.

2.1.2.2. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal

Menurut De Vito (dalam Syafrizaldi) menyatakan agar komunikasi interpersonal berlangsung dengan efektif, maka ada beberapa aspek yang harus diperhatikan oleh para pelaku komunikasi interpersonal, yaitu: keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*).

Keterbukaan dapat dipahami sebagai keinginan untuk membuka diri dalam rangka berinteraksi dengan orang lain. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal yaitu: komunikator harus terbuka kepada komunikan demikian sebaliknya, kesediaan komunikator untuk berinteraksi secara jujur terhadap stimulus yang datang serta mengakui perasaan, pikiran dan mempertanggungjawabkannya.

Empati didefinisikan oleh Hendry Backrack (dalam Syafrizaldi, 2011) sebagai kemampuan untuk merasakan hal-hal yang dirasakan oleh orang lain, hal ini termasuk salah satu cara untuk melakukan pemahaman terhadap orang lain.

Langkah pertama dalam mencapai empati adalah menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan dan mengkritik. Langkah kedua, dengan cara mencoba mengerti alasan yang membuat orang itu memiliki perasaan tersebut. Ketiga, mencoba merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dari sudut pandangnya.

Sikap mendukung dikategorikan dalam tiga hal. Pertama *descriptiveness*, dipahami sebagai orang yang bebas dalam mengucapkan perasaannya, tidak defensif sehingga orang lain tidak malu dalam mengungkapkan perasaannya dan orang tidak akan merasa bahwa dirinya bahan kritikan terus menerus. Kedua, *spontaneity*, dipahami sebagai kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara spontan dan mempunyai pandangan yang berorientasi ke depan, yang mempunyai sikap terbuka dalam menyampaikan pemikirannya. Ketiga, *provisionalism*, dipahami sebagai kemampuan dalam berpikir secara terbuka (*open minded*).

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal berarti kemampuan seseorang dalam memandang dirinya secara positif dan menghargai orang lain. Sikap positif tidak lepas dari upaya mendorong, menghargai keberadaan serta pentingnya orang lain. Dorongan positif umumnya berbentuk pujian atau penghargaan, terdiri atas perilaku yang bisa kita harapkan.

Kesetaraan ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Memang secara alamiah ketika dua orang berkomunikasi secara interpersonal, tidak pernah tercapai suatu situasi yang menunjukkan kesetaraan atau kesamaan secara utuh di antara keduanya. Pastilah yang satu lebih kaya, lebih pintar, lebih

muda, lebih berpengalaman, dan sebagainya. Namun kesetaraan yang dimaksud di sini adalah berupa pengakuan atau kesadaran, serta kerelaan untuk menempatkan diri setara (tidak ada yang *superior* ataupun *inferior*) dengan partner komunikasi.

2.1.2.3 Pengertian Pendeta dan Pastor

Secara khusus di Indonesia, istilah Pendeta digunakan untuk menyebut seorang pimpinan umat Kristen Protestan, meskipun ada beberapa sekte Kristen Protestan yang menyebut juga pimpinan mereka dengan sebutan Pastor, tetapi ini berbeda dengan Pastor Katolik. Seorang Pendeta Protestan bisa pria dan bisa wanita. Pendeta ini juga harus melalui pendidikan khusus yakni Sekolah Teologi jurusan Pendeta. Seorang pendeta hidup berkeluarga seperti orang-orang pada umumnya. Hidupnya tidak diabdikan seluruhnya untuk jemaat, tetapi terbagi juga untuk menghidupi keluarganya.

Pendeta adalah sebutan bagi pemimpin agama. Kata pendeta (Sansekerta: Pandita) berarti brahmana atau guru agama Hindu atau Buddha. Dalam agama Kristen, pendeta adalah seorang pengajar umum dalam jemaat sehingga jemaat dapat lebih giat memenuhi panggilannya sebagai sebuah persekutuan yang belajar-mengajar. Menurut G.D Dahlenburg(1999), pendeta adalah seorang hamba yang diutus Tuhan untuk melayani dan bertanggungjawab dengan apa yang Tuhan percayakan untuk menyampaikan injil kebenaran kepada semua orang.

Kata “pendeta” tidak ditemukan dalam alkitab. Alexander Strauch (1992) menyebutkan bahwa kata pendeta diambil dari luar kekristenan untuk memberikan

nama kepada seorang gembala tunggal atau senior yang berkuasa. Kata pendeta dalam kamus besar bahasa Indonesia didefinisikan sebagai orang pandai, pertapa (dalam cerita-cerita kuno), pemuka, pemimpin atau guru agama. Pendeta adalah sebutan bagi pemimpin agama.

Pendeta terpenggil untuk menjalankan pekerjaan pelayanan di dalam gereja atau suatu jemaat tertentu. Pekerjaan pelayanan itu antara lain memberitakan firman Tuhan, melayani sakramen yang diakui oleh gereja atau jemaat tersebut dan tugas-tugas pastoral atau penggembalaan lainnya. Selain itu pendeta juga merupakan pemimpin dalam jemaat. Dahlenburg (1999) berpendapat bahwa pendeta dipanggil oleh gereja (sinode) untuk melayani di jemaat tertentu juga sebagai seorang penilik. Karena itu tidak semua orang mampu dan boleh berkhotbah, mengajar, memimpin, maka harus ada orang yang dipercayakan dan diutus dengan doa dan penumpangan tangan di hadapan Tuhan dan jemaatnya yang kemudian memegang untuk mencapai jabatan sebagai pendeta.

Dalam berbagai terjemahan sampai Kamus Bahasa Inggris manapun, kata Pastor artinya : Pendeta atau Imam. Kata pastor sendiri akar katanya berasal dari bahasa Latin *pastor* yang berarti gembala. Kata “Pastor” disarikan dari Alkitab yang berarti Gembala, patoral artinya penggembalaan. Sehingga seorang Pastor adalah seorang gembala umat. Hidup *selibat* (tidak menikah) untuk berkarya dalam Kerajaan Allah. Pastor memiliki tugas utamanya adalah menggembalakan umat Katolik

Di luar negeri, banyak Pendeta Kristen dipanggil dengan Pastor, sedangkan para Romo Katolik dipanggil dengan Pater/Bapa). Di Indonesia istilah Pastor secara khusus untuk menyebut seorang pria pemimpin umat Katolik. Pastor disebut juga Imam Katolik. Di beberapa daerah ada yang menyebut Pater, ada yang menyebut Romo. Seorang Pastor haruslah seorang pria, tidak menikah, dan melalui pendidikan di Seminari antara 9-12 tahun. Seorang Pastor memiliki gelar sesuai dengan kongregasi atau organisasi yang diikutinya. Misalnya Pastor yang dididik dan dihasilkan oleh kongregasi Societas Jesu (SJ) / Serikat Yesuit menambahkan di belakang namanya dengan SJ, misalnya Rm. Magnis Soseno, SJ. Contoh lain Pastor yang dididik dan dihasilkan oleh kongregasi *Societas Verbi Divini* (SVD) atau Serikat Sabda Allah menambahkan gelar SVD di belakang namanya, misalnya: Romo Budi Cahyono, SVD. Kata "Pastor" disarikan dari Alkitab yang berarti Gembala. Sehingga seorang Pastor adalah seorang gembala umat.

Istilah Pendeta, Pastor, bukanlah gelar, melainkan jabatan. Gelar tidak akan hilang seumur Hidup. Gelar diperoleh setelah lulus dari institusi pendidikan yang menyelenggarakannya. Sedangkan jabatan bisa hilang sewaktu-waktu. Jabatan pendeta akan selalu menjabat sebagai Pendeta selama ia masih aktif bertugas. Beberapa Gereja tertentu (biasanya aliran Pentakosta, Kharismatik) mengizinkan pendetanya bertugas seumur hidup, sementara gereja-gereja Protestan menetapkan batasan masa tugas seorang pendeta. Sehingga saat seorang pendeta pensiun dari jabatannya, maka ia dikenal dengan Pdt (Em) atau "Pendeta Emeritus". Emeritus artinya = pensiun dengan hormat dan boleh memakai sebutan

jabatannya. Jabatan Pendeta juga bisa dicabut apabila Sinode Pusatnya memberikan sanksi pencopotan jabatan karena berbagai kesalahan yg dilakukan oleh pendeta tersebut, misalnya: berzinah, melakukan kriminal.

2.1.2.4 Tugas Pendeta

Uraian tugas seorang pendeta sebagaimana diuraikan dalam agenda Huria Kristen Batak Protestan, yakni :

- a. Peliharalah harta yang kau terima dari Tuhan Yesus Kristus seperti yang dilakukan gembala memelihara yang dipercayakan kepadanya agar jangan tersesat. Karena kamu kelak mempertanggungjawabkan mereka yang saudara gembalakan.

Pendeta hendaklah menjadi teladan bagi mereka yang dipercayakan kepadanya. Karena itu beritakanlah dengan jelas kepada mereka Firman Tuhan yang tertulis di dalam Perjanjian Lama dan Perjanjian Baru. Ambillah dari Firman itu pengajaran, nasihat, tegoran, penghiburan dan peringatan kesalahan sesuai dengan keadaan yang kamu hadapi. Karena demikianlah dilakukan para Rasul sebagaimana Rasul Petrus berkata: “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 dipermuliakan dalam segala sesuatu karena Yesus Kristus”. Lawanlah dan taklukkanlah segala perkataan dengan Firman Allah. Dengan lemah lembut tegorlah orang yang melawan agar Allah memperbaharui hati dan

mengenal kebenaran. Karena itu peliharalah dirimu dan persekutuan itu, kemana pun saudara ditetapkan oleh Roh Kudus untuk mengembalikan jemaat Allah yang telah ditebus dalam Tuhan Yesus Kristus.

Pendeta harus memberitakan Yesus Kristus yang diutus Allah untuk memperbaharui persekutuan manusia dengan Allah, karena Dialah jalan kepada kehidupan, jalan kepada pertobatan dan jalan untuk kerukunan manusia dengan Allah.

Kerukunan itulah saudara beritakan kepada jemaat yang dipercayakan kepada saudara. Maka saudara adalah utusan Kristus untuk membujuk dan mengatakan kepada manusia: “Bersedialah dirukunkan kembali dengan Allah”.

- b. Sama seperti kesungguhanmu menasehati orang-orang yang mau hidup dalam kerendahan kepada Allah, demikianlah juga kesungguhanmu menegor mereka yang tidak mau datang kepada kehidupan, supaya tidak seorangpun menjadi sesat karena tidak ada nasihat, sehingga mereka tidak dituntut kepadamu. Ingatlah selalu Firman yang berbunyi demikian: “Dan engkau anak manusia, Aku menetapkan engkau menjadi penjaga bagi kaum Israel. Bilamana engkau mendengar sesuatu Firman dari padaKu, peringatkanlah mereka demi namaKu. Kalau Aku berfirman kepada orang jahat: Hai orang jahat engkau pasti mati! Dan engkau tidak berkata apa-apa untuk meperingatkan orang jahat itu supaya bertobat dari hidupnya, orang jahat itu akan mati dalam kesalahannya; tetapi, Aku akan menuntut pertanggungjawaban atas nyawanya daripadamu. Tetapi jika engkau

memperingatkan orang jahat itu supaya bertobat dari kejahatannya, tetapi dia tidak mau bertobat, ia akan mati dalam kesalahannya, tetapi engkau telah menyelamatkan nyawamu”.

- c. Tetapi tidak hanya tugas pelayanan diuraikan tadi yang diserahkan kepada pendeta. Sebab ketika Tuhan Yesus Kristus hendak meninggalkan dunia ini, Dia menetapkan dua sakramen. Yang pertama, adalah Batisan Kudus, yang telah dipesankan pada saat Dia hendak naik ke surga. Karena itu Pendeta harus memelihara kedua pekerjaan kudus itu dan melaksanakannya sebagai pelayanan-pelayanan di dalam rumah Allah. Teliti dan amatilah para anggota jemaat, agar hanya mereka yang patut, mereka yang mengenal dosa-dosanya, mereka yang menyesali perbuatan-perbuatannya dan mau bertobat, merekalah yang layak mengikuti Perjamuan Kudus. Tegorlah dan laranglah orang jahat yang cinta dosa tidak mendekati yang kudus itu. Ingatlah: Tuhan Yesus menyerahkan kunci Kerajaan Surga kepada gereja agar dikucilkan mereka yang tidak mau merobah hati dan bertobat, karena dikatakan: Kepadamu akan kuberikan kunci Kerajaan Surga. Apa yang kau ikat di dunia ini akan terikat di surga dan apa yang kau lepaskan di dunia ini akan terlepas di surga. Dan lagi Yesus berkata: “Terimalah Roh Kudus. Jikalau kamu mengampuni dosa orang, dosanya diampuni, dan jikalau kamu menyatakan dosa orang tetap ada, dosanya tetap ada”.
- d. Selain daripada itu tekunlah mendidik dan memelihara anak-anak seperti yang dilakukan Yesus Kristus. Dia berkata: “Biarkanlah anak-anak itu

datang kepadaKu, jangan halang-halangi mereka, sebab orang-orang yang seperti itulah yang empunya Kerajaan Allah”. Karena itu ajarkanlah Firman Allah kepada anak-anak. Nasihatilah mereka agar tekun beribadah kepada Allah dan mengasihi sesamanya. Cegahlah segala penyesat karena saudara adalah gembala, seperti yang difirmankan Tuhan Yesus Kristus: “Gembalakanlah domba-dombaKu”.

- e. Jaga dan peliharalah seluruh anggota jemaat, para janda, kaum bapa dan kaum ibu, anak laki-laki dan anak perempuan, seperti diperbuat Rasul Paulus. Katanya: Sebab itu berjaga-jagalah dan ingatlah bahwa aku tiga tahun lamanya, siang malam dengan tiada henti-hentinya menasihati kamu masing-masing dengan mencururkan air mata. Doakanlah semua orang yang diserahkan kepadamu, agar Tuhan Yesus menjaga dan memberkati mereka dalam Roh Kudus.
- f. Selajutnya, milikilah cara hidup yang baik agar menjadi contoh dan teladan bagi mereka yang digembalakan; teladan dalam perkataan, cara hidup, iman dan kasih. Ingatlah yang dikatakan Firman Allah: Karena itu penilik jemaat haruslah seorang yang tak bercacat, suami dari satu isteri, dapat menahan diri, bijaksana, sopan, suka memberi tompangan, cakap mengajar orang, bukan pemabuk, bukan pemaarah melainkan peramah, pendamai, seorang kepala keluarga yang baik, disegani dan dihormati anak-anaknya. Jikau seorang tidak tau mengepalai keluarganya sendiri, bagaimanakah ia dapat mengurus jemaat Allah?

g. Demikianlah segala perbuatanmu harus saudara lakukan dengan baik sesuai dengan yang diaturkan oleh pimpinanmu. Hendaklah saudara sepakat dengan sesama pendeta. Di dalam kepatuhan kepada Allah, janganlah berpikir sendiri-sendiri dan berselisih paham, serta saling memfitnah, agar saudara memperoleh seperti apa yang didoakan Tuhan Yesus Kristus kepada BapaNya: “Supaya mereka semua menjadi satu, sama seperti Engkau, agar mereka juga di dalam kita, supaya dunia percaya, bahwa Engkaulah yang telah mengutus Aku”.

Dari uraian di atas, dapat diartikan bahwa pendeta adalah sebagai pelayan Firman yang terpanggil dan sudah terdidik secara teologis, pendeta melakukan banyak tugas yang diketahui sebagai fungsi-fungsi pastoral. Fungsi-fungsi tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Edgar Walz (2001) mencakup: memimpin kebaktian, berkhotbah, melayani sakramen, melayani kelompok dan individu-individu serta mewakili jemaat untuk gereja dan dunia. Seorang pendeta berperan sebagai pemimpin, pembimbing dan sebagai penasihat rohani bagi individu, berbagai departemen dan kelompok di dalam jemaat.

2.1.2.5 Pengertian Komunikasi Interpersonal Pendeta

Hovland mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses yang digunakan komunikator untuk menyampaikan stimuli (yang biasanya dalam bentuk lisan) guna mengubah perilaku orang lain. Sebuah pesan yang disampaikan oleh pendeta yang mampu merubah perilaku jemaat melalui beberapa proses komunikasi yang

disajikan. Akibat proses penyampaian pesan tersebut, terjadilah suatu sikap pada diri jemaat sebagai suatu reaksi dari rangsangan tertentu.

Berdasarkan teori ini, seorang pendeta memberikan suatu pesan yang sekaligus dianggap merupakan suatu rangsangan bagi seorang jemaat yang kemudian memberikan respon terhadap pesan yang disampaikan. Posisi pendeta dalam jemaat sangat penting dan dominan dalam berbagai layanannya kepada jemaat, serta kebijakan dan keputusan yang diambilnya. Maju mundurnya jemaat dan perubahan yang terjadi dalam jemaat, tergantung pada bagaimana strategi yang disusunnya. Wajah jemaat adalah wajah para pemimpin jemaat. Dalam konteks yang lebih luas, pendeta juga pemimpin sosial. Sebab dalam relasi dan interaksi sosialnya, pendeta juga terkait dengan persoalan dalam pergumulan yang terjadi dalam masyarakatnya. Ada banyak hal dalam masyarakatnya, di mana pendeta juga dapat ambil bagian dalam memberi warna dan pengaruh yang baik.

Komunikasi interpersonal pendeta dengan jemaatnya dapat terjadi dalam konteks satu komunikator dengan satu komunikan (komunikasi diadik: dua orang) atau satu komunikator dengan dua komunikan (komunikasi triadik: tiga orang). Komunikasi interpersonal dapat berlangsung secara tatap muka atau menggunakan media komunikasi antar pribadi seperti telepon atau *video conference*. Dalam komunikasi interpersonal, pendeta relatif cukup mengenal komunikan, dan sebaliknya.

Sekali lagi komunikasi Interpersonal pendeta dengan jemaatnya memiliki peran yang sangat vital dalam aktivitas gereja namun yang harus dipertimbangkan adalah jenis komunikasi yang sangat efektif. Komunikasi interpersonal hadir

sebagai solusi dalam gereja, namun yang menjadi pertanyaan adalah, apakah gereja mau memberlakukan komunikasi interpersonal ini sebagai rancangan program untuk bisa sampai pada setiap aktivitas komunikasi yang ada dalam lingkungan gereja? Tentunya akan banyak perdebatan dalam ini berkaitan dengan strategi komunikasi yang akan dilakukan. Namun yang perlu diperhatikan adalah bahwa komunikasi interpersonal memiliki resiko kegagalan yang paling minim. Respon dari proses ini bisa langsung terjadi dan dilihat pada saat komunikasi berlangsung.

Gereja membutuhkan rasa rendah hati dan kesabaran dalam bermasyarakat. Keegoisan manusia yang hidup hanya untuk kepentingan diri sendiri dan memperkaya diri sendiri, tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi gereja dalam penerapan strategi ini. Devito (2006) memberikan beberapa solusi jika ingin lebih berhasil dalam komunikasi interpersonal yaitu: keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap positif (*positiveness*), kebersatuan (*immediacy*), manajemen interaksi (*interaction management*), daya ekspresi (*expressiveness*), dan orientasi kepada orang lain (*other orientation*). Penjelasan dari masing-masing kualitas komunikasi interpersonal tersebut yaitu:

1. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan mencakup kesediaan untuk membuka diri, mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan. Keterbukaan juga termasuk kesediaan untuk mendengarkan dan bereaksi secara jujur terhadap pesan yang disampaikan orang lain.

2. Empati (*emphaty*)

Empati adalah kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain. Bersikap empati berarti mengerti secara emosional, tanpa kehilangan identitas pribadi, mengenai apa yang dialami oleh orang lain.

3. Sikap positif (*positiveness*)

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal meliputi penggunaan pesan bersifat positif daripada yang bersifat negatif.

4. Kebersatuan (*immediacy*)

Kebersatuan mengacu kepada keterlibatan pembicara dengan pendengar; terciptanya rasa kebersamaan dan kesatuan. Komunikator yang memperlihatkan kebersatuan mengisyaratkan minat dan perhatian, hubungan dengan orang lain.

5. Manajemen interaksi (*interaction management*)

Manajemen interaksi terdiri dari teknik-teknik dan strategi yang diatur dan dibawa dalam interaksi interpersonal. Manajemen interaksi yang efektif terlihat dari interaksi yang memuaskan kedua belah pihak. Tidak seorangpun yang merasa diabaikan, masing-masing pihak berkontribusi dalam keseluruhan komunikasi.

6. Daya ekspresi (*expressiveness*)

Daya ekspresi merupakan kemampuan mengkomunikasikan keterlibatan secara jujur, termasuk misalnya bertanggungjawab atas pemikiran dan perasaan pribadi, mendorong ekspresi dan keterbukaan orang lain, dan memberikan umpan balik yang sesuai.

7. Orientasi kepada orang lain (*other orientation*)

Orientasi kepada orang lain adalah kemampuan untuk mengadaptasi pesan interpersonal kepada orang lain, hal ini termasuk menyampaikan minat dan ketertarikan pada orang lain dan dalam apa yang dikatakan oleh orang tersebut.

2.1.3 Pengertian Pelayanan Konseling Pastoral

2.1.3.1 Pengertian Konseling

Kata Konseling berasal dari bahasa Latin “*consulere*” berarti memberi nasihat (J.D Engel (2010)). Sedangkan bahasa Inggris yang menunjukkan untuk kata konseling adalah *counsel* yang artinya minta nasehat, *console* yang artinya menghibur dan *consolidate* yang artinya menguatkan. Biasa diartikan kata konseling adalah kegiatan seseorang yang menguatkan, menghibur yang dimintakan nasehat dan merunding dengan seseorang. Konseling sebenarnya merupakan salah satu teknik atau layanan di dalam bimbingan, tetapi teknik atau layanan ini sangat istimewa karena sifatnya yang lentur atau fleksibel dan konprehensif. Konseling merupakan salah satu teknik dalam bimbingan, tetapi merupakan teknik inti atau teknik kunci. Hal ini dikarenakan konseling dapat memberikan perubahan yang mendasar, yaitu mengubah sikap. Sikap mendasari, perbuatan, pemikiran, pandangan, perasaan, dan lain-lain.

Konseling yang secara harafiah juga berarti memberi arahan. Dengan pengembangan *Counseling Psychology*, di Amerika, konselor diartikan sebagai seorang yang berusaha menolong orang yang bermasalah melalui pendekatan

psikologis. Van Beek, (1987). Dari pemahaman tersebut, konseling menempatkan seorang konselor selalu bersentuhan dengan apa yang disebut relasi terhadap sesamanya. Relasi yang mendalam hanya dapat dibangun jika seorang konselor memandang orang yang bermasalah itu sangat berharga. Bukan sekedar dikasihani, tetapi dicintai. Karena itu, konseling adalah proses pertolongan antara seorang penolong (konselor) dan yang ditolong (konseli), dengan maksud bukan hanya meringankan penderitaan konseli, tetapi memberdayakannya.

Fenti Hikmawati (2010) dalam bukunya bimbingan konseling, mengutip pendapat E.Tylor, bahwa ada lima karakteristik yang sekaligus merupakan prinsip-prinsip konseling.

Kelima karakteristik tersebut :

1. Konseling tidak sama dengan pemberian nasihat (*advicement*).
2. Konseling mengusahakan perubahan-perubahan yang bersifat fundamental yang berkenaan dengan pola-pola hidup.
3. Konseling lebih menyangkut sikap daripada perbuatan atau tindakan.
4. Konseling lebih berkenaan dengan penghayatan emosional daripada pemecahan intelektual.
5. Konseling menyangkut juga hubungan klien dengan orang lain.

2.1.3.2 Pengertian Pastoral

Pastoral berasal dari bahasa Latin dari kata pastor, dalam bahasa Yunani disebut poimen yang artinya gembala (Fenti Hikmawati, 2010). Secara tradisional, dalam kehidupan gerejawi hal ini merupakan tugas pendeta untuk menjadi

gembala bagi domba-dombanya. Pengistilahan ini dihubungkan dengan diri Yesus Kristus dan karyaNya sebagai “pastor sejati” atau “Gembala yang baik”. Istilah pastor dalam konotasi praktisnya berarti merawat atau memelihara. Sikap pastor harus mewarnai semua sendi pelayanan setiap orang sebagai orang-orang yang sudah dirawat dan diasuh oleh Allah secara sungguh-sungguh.

Seorang pastor adalah seseorang yang bersifat seperti gembala, yang bersedia merawat, memelihara dan melindungi dan menolong orang lain. Bahwa seorang pastor merasa bahwa karya semacam itu adalah yang seharusnya dilakukannya sebagai tanggungjawab dan kewajiban baginya. Seorang gembala berarti dengan penuh cinta kasih menggembalakan domba-domba yang dipercayakan tuannya untuk digembalakan, itulah sesungguhnya gembala yang baik. Pelayanan pastoral seharusnya dilaksanakan dalam konteks kerajaan Allah. Artinya setiap pelayanan pastoral diletakkan dalam kerangka karya Allah yang sedang memberlakukan kerajaanNya di dalam dunia ini.

Fungsi gembala yang tergambar dalam Mazmur 23 menjelaskan bahwa tugas gembala adalah membaringkan di padang rumput yang hijau, membimbing ke air yang tenang, menyegarkan jiwa, menuntut ke jalan yang benar, menyertai dalam bahaya, menghibur, menyediakan makanan di depan lawan, mengurapi kepala dengan minyak. Menurut Yesaya 40:11, tugas gembala adalah menggembalakan kawanan ternak, menghimpun dengan tangannya, memangku anak domba, menuntun induk domba dengan hati-hati. Tuhan Yesus sendiri memperkenalkan dirinNya sebagai Gembala (Yoh.10: Akulah Gembala yang baik). Makna gembala yang baik di sini adalah sebagai seorang yang lemah lembut, yang berkenan

menjadi pemelihara dan penolong manusia. Tugas pastoral tidak menutup kemungkinan bagi siapa saja untuk ikut menolong orang-orang yang menderita. Sikap pastoral harus mewarnai semua sendi pelayanan setiap orang sebagai orang-orang yang sudah dirawat dan diasuh oleh Allah secara sungguh-sungguh, karena setiap orang adalah domba Allah.

Tugas penggembalaan inilah yang dihubungkan dengan tugas seorang gembala yang dilakukan oleh pastor dan pendeta. Menurut Bons-Storm (1991) penggembalaan adalah mencari dan mengunjungi anggota jemaat satu persatu, mengabarkan firman Allah dan situasi hidup pribadi setiap individu sama seperti melayani Yesus, supaya mereka lebih menyadari iman dan dapat mewujudkannya dalam hidup sehari-hari. Hal inilah yang dipahami jemaat sebagai tugas pastor dan pendeta sebagai gembala. Van Beek (2003) memahami penggembalaan sebagai pembinaan untuk membentuk karakter seseorang menjadi murid Kristus yang baik, pemberitaan firman Allah melalui khotbah dan liturgi secara devosional dan ritual, pelayanan yang berhubungan dengan sakramen dan penyembuhan (fisik, psikis, dan spiritual), pelayanan sosial kepada masyarakat dan perjuangan melawan ketidakadilan.

2.1.3.3 Pengertian Konseling Pastoral

Konseling pastoral merupakan dimensi pendampingan pastoral dalam melaksanakan fungsi yang bersifat memperbaiki yang dibutuhkan ketika orang mengalami krisis yang merintanginya. Menurut Pdt. Yakub Susabda (2006) dalam buku Pastoral Konseling mendefinisikan pastoral konseling adalah

hubungan timbal balik (*interpersonal relationship*) antara hamba Tuhan (pendeta, penginjil) sebagai konselor dengan konselinya (klien, orang yang minta bimbingan), dalam mana konselor mencoba membimbing konselinya ke dalam suasana percakapan konseling yang ideal (*conductive atmosphere*) yang memungkinkan konseli itu betul-betul mengenal dan mengerti apa yang sedang terjadi pada dirinya; sehingga ia mampu melihat tujuan hidupnya dalam relasi dan tanggung jawabnya kepada Tuhan dan mencoba mencapai dengan takaran, kekuatan dan kemampuan seperti yang sudah diberikan Tuhan kepadanya.

Konseling pastoral memberikan nuansa lain dari biasanya. Tidak hanya memampukan orang keluar dari masalahnya, tetapi dapat meyakinkan orang dalam mengembangkan dimensi spritualnya. Konseling pastoral adalah hal yang unik, karena memberi tempat untuk dimensi spiritual, agar setiap manusia dilihat sebagai wujud spiritual baik secara fisik maupun intelektual yang perlu dihargai sebagai makhluk yang bertumbuh, berkembang, dan berkreaitif. Melalui pengembangan spritualnya, orang dapat memperbaiki, membangun dan membina hubungan dengan sesamanya, mengalami penyembuhan dan pertumbuhan serta mengembangkan potensi-potensi yang dianugerahkan Allah baginya.

Konseling pastoral berperan dalam suatu krisis dan kemalangan hidup, baik itu individu maupun keluarga, bahkan dalam krisis perubahan sosial dalam masyarakat. Konseling pastoral menjadi alat penyembuh dan pertumbuhan dengan membantu orang memperbaiki dan mengembangkan yang paling sulit, yang sementara dihadapinya. Dalam proses itu, seorang konselor pastoral yang dalam kehidupan bergereja adalah pendeta harus dapat menemukan tingkat identitas diri

dan pemahaman yang baru melalui dasar-dasar teologis yang jelas dan teknik-teknik menolong yang bervariasi serta dapat menjawab dan memenuhi kebutuhan konselinya. Di sisi lain, seorang konselor pastoral membutuhkan pengertian yang dalam tentang dirinya sendiri yang berkaitan dengan spritualitas dan kepribadianya, citra, peran, fungsi dan tujuannya sebagai konselor. Hal ini menjadi penting, ketika konseli diarahkan untuk mencari jalan keluar yang didasarkan pada dimensi spritualitasnya, maka spritualitas seorang konselor pastoral harus dikembangkan untuk terus bertumbuh dalam pengharapan akan kasih Allah. Hal yang mustahil apabila konseli diarahkan untuk berpengharapan pada Allah, sementara konselor pastoralnya tidak berusaha mengaktualisasikan imanya dalam kehidupan sehari-hari. Karena itu kepribadian seorang pendeta turut mempengaruhi profesinya sebagai konselor pastoral.

Dari uraian di atas dapat didefinisikan konseling pastoral adalah pelayanan hamba Tuhan yang dipercayakan oleh Allah sendiri yang didasarkan pada kebenaran firman Tuhan. Konseling pastoral adalah pelayanan yang bersifat teologi dalam integrasinya dengan sumbangan ilmu-ilmu pengetahuan lain khususnya psikologi.

2.1.3.4 Rumah Konseling Pastoral

Pada akhir abad ke XIX dan awal abad XX banyak ahli tertarik untuk meneliti hubungan antara psikologi dan kehidupan keagamaan. Dari penelitian mereka muncullah sub-disiplin ilmu baru, yakni psikologi agama. Di samping ada banyak ahli yang tertarik untuk meneliti hubungan antara masalah sosial dan

keagamaan. Dari penelitian mereka muncul sub-disiplin ilmu baru yang disebut sebagai sosiologi agama. Dengan berkembangnya psikologi, konseling, psikiatri dan pekerjaan sosial, apabila menghadapi persoalan banyak warga jemaat dan masyarakat mulai berpaling dari pendeta atau pastor ke profesi sekuler. Dapatlah dikatakan bahwa pendeta atau pastor merasa tidak cukup memiliki pengetahuan dan ketrampilan untuk menolong. Mereka takut kehilangan kedudukan istimewa serta status sosialnya (pada akhir abad ke XIX dan awal abad XX, kedudukan profesi pendeta atau pastor di tengah masyarakat Amerika Serikat sangat sentral). Mereka takut kehilangan kedudukan istimewa serta status sosialnya. Mereka khawatir kehilangan pengaruh dan anggota jemaat. Era baru yang mereka hadapi dianggap sebagai saingan, tantangan, dan sekaligus kesempatan.

Oleh sebab itu banyak pendeta atau pastor dan para ahli tertarik untuk mengembangkan pendekatan baru dalam layanan konseling pastoral. Akhirnya mereka mempelajari keterampilan psikologi, psikoterapi, dan konseling sekuler untuk mengembangkan konseling pastoral. Dari sanalah lahir sub-disiplin baru dari teologi dan sekaligus menjadi profesi baru, yakni konseling pastoral.

Gerakan konseling pastoral menyadari betapa pentingnya ketrampilan dan teknik konseling pastoral yang berdaya guna. Dan itulah sebabnya konseling pastoral mempunyai ciri tersendiri dan berbeda apabila dibandingkan dengan pola pendampingan pastoral lama. Konseling pastoral adalah ketrampilan teologis yang diperkaya oleh analisis psikologis dan sosiologis. Dengan kata lain, kaki seorang konselor pastoral berdiri di atas dua dunia, yakni dunia teologi dan psikologi. Itu berarti seorang konselor pastoral lebih kaya dibandingkan dengan seorang

psikolog. Seorang psikolog tidak perlu belajar teologi. Sedangkan konselor pastoral harus belajar teologi dan psikologi, paling tidak dalam arti terapannya. Demi pertimbangan itulah maka tokoh gerakan konseling pastoral, seperti Guiles (1984-1953), Hiltner (1910-1984), Oates (1917-1999) dan Clinebell (1992-2005) merintis pelatihan dan pendidikan profesi konselor pastoral.

2.1.3.5 Karakteristik Konseling Pastoral

Memang ada banyak hal yang dapat kita pelajari dan banyak unsur yang dapat kita manfaatkan dari sumbangan-sumbangan konseling yang sekuler. Meskipun demikian hal tersebut tidak seharusnya membuat konseling pastoral sama saja dengan konseling sekuler. Paling sedikit ada empat unsur, karakter atau prinsip dasar menentukan keunikan konseling pastoral.

- a. Konseling pastoral adalah pelayanan hamba Tuhan yang dipercayakan oleh Allah sendiri.

Tanpa kepercayaan ini, hamba Tuhan akan cenderung mempraktekkan secara sekuler. Karena bukan konselor profesional, mereka juga akan cenderung untuk terus menerus merasa rendah diri di hadapan para profesional lainnya. Banyak hamba Tuhan yang dalam pelayanan konselingnya terus menerus merasa gelisah dan tertekan bahkan kehilangan kepercayaan pada dirinya sendiri, terutama jikalau ia harus bekerja sama dengan para profesional lain seperti, dokter, psikolog, psikiater, dan para ahli lain. Hamba Tuhan yang tidak mengenal keunikan

pelayanan konselingnya dengan sendirinya tidak menyadari implikasi dan aspek unik dari pelayanan yang telah dipercayakan oleh Allah kepadanya.

- b. Konseling pastoral adalah pelayanan yang mutlak tergantung pada kuasa Roh kudus.

Keunikan konseling pastoral juga terletak pada sikap hamba Tuhan yang percaya akan kehadiran, pengaruh dan campur tangan langsung dari Allah dalam pelayanan konselingnya. Pola *triangle* dari interaksi antara konselor, konsele, dan Roh kudus selalu menjadi pola dalam setiap bagian dalam pelayanan konselingnya. Tuhan Yesus berkata dalam Matius 18:20 bahwa, “di mana ada dua atau tiga orang berkumpul dalam namaKu, di situ Aku ada di tengah-tengah mereka”. Sukses setiap pelayanan konseling tergantung mutlak pada kehadiran Roh Kudus sendiri. Paulus mengatakan dalam 2 Korintus 3:5-6 bahwa, “dengan diri kami sendiri kami tidak sanggup untuk memperhitungkan sesuatu seolah-olah pekerjaan kami sendiri; tidak, kesanggupan kami adalah pekerjaan Allah. Dialah yang membuat kami juga sanggup menjadi pelayan-pelayan dari suatu perjanjian baru, yang tidak terdiri dari hukum yang tertulis, tetapi dari hukum Roh, sebab hukum yang tertulis mematikan, tetapi Roh menghidupkan”.

- c. Konseling pastoral adalah pelayanan yang didasarkan pada kebenaran Firman Allah.

Keunikan konseling pastoral juga terletak pada sikap hamba Tuhan yang percaya bahwa Alkitab adalah Firman Allah yang tertulis, standar

kebenaran mutlak untuk menilai tingkah laku manusia. Sebagai orang Kristen percaya bahwa Allah adalah sumber dan satu-satunya dari kebenaran. Kebenaran ini dinyatakan melalui Alkitab (*revealed truth*).

- d. Konseling pastoral adalah pelayanan yang bersifat dasar teologi dalam integrasinya dengan sumbangan ilmu pengetahuan lain, khususnya psikologi.

Keunikan pelayanan konseling hamba Tuhan sebenarnya tidak terletak pada kemampuannya memakai sumbangan-sumbangan ilmu psikologi dan teknik atau metode pendekatan dari disiplin ilmu psikologi, meskipun semua itu harus dipelajari selengkap-lengkapnya. Keunikan pelayanan hamba Tuhan dalam konseling adalah dalam kemampuannya berpikir dengan pikiran teologi yang sehat dan benar. Sebagai hamba Tuhan, konselor hanya mempunyai satu motivasi dalam pelayanannya, yaitu merespons “apa yang Allah dalam Tuhan Yesus Kristus sudah perbuat baginya”. Pengucapan syukur atas anugrah keselamatan dan kehidupan baru dalam Tuhan Yesus Kristus adalah apa yang menjadi dasar dan alasan utama pelayanan konselingnya (Galatia 2:20).

2.1.3.6 Fungsi Konseling Pastoral

Van Beek (2003) mendefinisikan fungsi atau manfaat dari konseling pastoral sebagai berikut :

1. Fungsi Bimbingan (*guiding*)

“Fungsi bimbingan membantu konseli yang berada dalam kebingungan untuk menentukan pilihan-pilihan dan pengambilan keputusan yang pasti,

jika pilihan dan keputusan demikian dipandang sebagai yang mempengaruhi keadaan jiwanya sekarang dan yang akan datang” (Clebsch & Jaekle, 1964:49). Fungsi membimbing berarti membantu konseli ketika harus mengambil keputusan di antara pilihan-pilihan yang ada karena pilihan-pilihan tersebut timbul dari relasi pastoral yang mempengaruhi keadaannya di masa sekarang dan akan datang. Menurut Van Beek (dalam Milton, 2002) konseli perlu dibimbing agar terampil memilih dan mengambil keputusan tentang hal-hal positif yang membangun dirinya, serta menentukan langkah-langkah yang harus diambil. Konseli dalam hidupnya sering menghadapi keputusan-keputusan sulit terutama menyangkut unsur religius dan etis.

Fungsi bimbingan dibutuhkan pribadi setiap konseli dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi dalam hidupnya, akibat perkembangan konseli itu sendiri, perubahan lingkungan keluarga dan masyarakat. Konseli perlu dibimbing ketika mengalami perubahan-perubahan, agar tidak bingung dan tertekan.. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, fungsi membimbing merupakan langkah konseling pastoral untuk menolong konseli membuat pilihan dan mengambil keputusan di antara pelbagai kemungkinan pemikiran dan tindakan.

2. Fungsi Penopangan (*sustaining*)

“Fungsi menopang membantu konseli yang sakit atau terluka agar dapat bertahan dan mengatasi suatu kejadian yang terjadi pada waktu lampau” (Clinebell, 2002:53). Fungsi menopang, menolong konseli mengalami luka

atau sakit untuk bertahan menghadapi dan melewati masa-masa sulit yang dialami. Fungsi menopang membantu konseli untuk menerima kenyataan sebagaimana adanya, mandiri dalam keadaan yang baru, serta bertumbuh secara penuh dan utuh. Konseli perlu didukung atau ditopang karena keadaan yang tidak dapat pulih seperti kondisi semula atau jika mungkin pulih, kemungkinannya sangat sedikit (Wiryasaputra, 2014). Menopang atau menyokong sebagai fungsi pastoral dimaksudkan sebagai penghiburan dan penguatan yang dirasakan konseli dari relasi pastoral sewaktu ada kesusahan karena mengalami kehilangan, rasa sedih, sakit, dan penderitaan.

Clebsch & Jaekle (1964) membedakan fungsi menopang dalam empat tugas yakni: “1) tugas penjagaan (preservation) untuk mendukung orang yang telah mengalami kehilangan agar ia tidak tenggelam lebih jauh dan kesedihan sedapat mungkin dapat diatasi; 2) tugas penghiburan (consolation) sejauh penderita terbuka terhadapnya; 3) tugas pemantapan (consolidation) yang berusaha mengerahkan dan menyusun kembali sisa tenaga agar konseli menangani situasinya secara mandiri; 4) tugas pemulihan (redemption) bila konseli mulai membangun rancangan hidup baru, agar berpangkal pada situasi yang baru, mengusakan pembaruan semaksimal mungkin”. Berdasarkan pemikiran para ahli di atas, fungsi menopang adalah menolong konseli menghadapi keadaan sekarang sebagaimana adanya, dan menerima kenyataan pahit yang dialami, serta tetap berjuang untuk menjalani hidup dengan baik.

3. Fungsi penyembuhan (*healing*)

“Fungsi penyembuhan merupakan pelayanan pastoral secara holistik, lahir dan batin, jasmani dan rohani, tubuh dan jiwa” (Abineno, 2010:48). Fungsi menyembuhkan ini menuntun konseli mengungkapkan perasaan hatinya yang terdalam. Sebab bukan tidak mungkin secara fisik merupakan akibat dari sebuah tekanan secara psikis emosional. Melalui interaksi yang terbuka konseli dibawa pada hubungan dengan Tuhan baik melalui doa, pembacaan firman Tuhan dan percakapan pastoral. Menurut Clebsch & Jaekle (1964:49), ”penyembuhan merupakan fungsi pastoral yang bertujuan mengatasi beberapa kerusakan, mengembalikan orang itu pada suatu keutuhan dan menuntutnya ke arah yang lebih baik daripada kondisi sebelumnya”.

4. Fungsi memulihkan/memperbaiki hubungan (*reconciling*)

Fungsi memulihkan berarti membantu konseli memperbaiki kembali hubungan yang rusak antara dirinya dan orang lain (Clinebell, 2002). Fungsi memulihkan menolong konseli memaafkan kesalahan yang telah dilakukan orang dan memberi mereka pengampunan. Dengan mengampuni, hubungan konseli dan sesama yang telah rusak diperbaiki kembali (Clebsch & Jaekle (1964). Fungsi pemulihan merupakan usaha membangun ulang hubungan-hubungan yang telah rusak di antara manusia dengan Allah dan sesamanya. Pendampingan pastoral tidak hanya memulihkan relasi komunikasi dengan sesama tetapi mengembangkan spritualitasnya dalam hubungan dengan Tuhan.

5. Fungsi memelihara/mengasuh (nurturing)

Clinebell (2002:54) mengatakan bahwa “fungsi memelihara atau mengasuh memungkinkan konseli untuk mengembangkan potensi-potensi yang diberikan Allah kepadanya. Potensi yang dapat dilihat dalam proses tersebut adalah apa yang dapat ditumbuhkembangkan sebagai kekuatan dalam melanjutkan kehidupannya, sehingga mereka didorong ke arah pertumbuhan dan perkembangan secara holistik”. Dengan demikian, konseling pastoral melaksanakan fungsi penggembalaan dengan tujuan utama mengutuhkan kehidupan manusia dalam segala aspek kehidupannya, yakni fisik, sosial, mental, dan spritualnya.

Konseli dibantu dan didampingi untuk bertumbuh menjadi seseorang yang memahami makna keberadaannya dalam dunia ini. Tujuan dari memelihara/mengasuh adalah memungkinkan konseli untuk mengembangkan potensi diri di sepanjang perjalanan hidupnya. Fungsi ini merupakan suatu proses pendidikan agar konseli memiliki kemampuan yang dianugerahkan Tuhan, yang dapat dikembangkan untuk kebaikannya di masa depan. Dengan itu, konseli ditolong agar dapat melepaskan diri dari belenggu masa lalu yang kelam, menuju kehidupan baru yang penuh harapan dengan memanfaatkan potensi-potensi yang ada dalam dirinya. Dengan demikian, mereka dapat mengembangkan kemampuannya mengatasi masalah atau krisis yang dihadapinya.

2.1.4 Hubungan Komunikasi Interpersonal Pendeta dan Fungsi Pelayanan Konseling Pastoral dengan Kepuasan Jemaat

2.1.4.1 Hubungan Komunikasi Interpersonal Pendeta dengan Kepuasan Jemaat

Koordinasi dan komunikasi merupakan dua hal yang tidak terpisahkan. Komunikasi yang baik memungkinkan koordinasi yang baik. Koordinasi yang efektif tidak mungkin dicapai tanpa pemahaman atas masing-masing komponen manajemen gereja. Ketua jemaat misalnya, harus memahami posisi pendeta. Pendeta harus memahami betul posisi ketua jemaat, bendahara dan para pemimpin lainnya dalam gereja tersebut. Gereja yang terkoordinasi dengan indah, akan tercipta bila masing-masing individu saling berkomunikasi.

Komunikasi dimulai dengan kesadaran setiap individu bahwa setiap bagian gereja berharga. Kesadaran mengenal pihak lain dimulai dengan kesadaran diri sendiri. Dengan iman, individu memandang dirinya semakin lama semakin jelas sebagai ciptaan Allah yang ditebus Yesus Kristus dan sesungguhnya telah menjadi bagian penting dari kehidupan seluruh orang percaya. Manusia tidak diciptakan untuk sendiri atau terisolasi. Manusia perlu berhubungan dengan manusia lain. Ketika mereka bersosialisasi dengan orang lain, sangat penting mereka berpikir mengenal orang lain sama seperti dirinya. Mereka perlu melihat orang lain sebagaimana mereka melihat diri sendiri. Mereka perlu menyadari bahwa setiap orang diselamatkan oleh Allah, sama seperti dirinya. Kesadaran akan betapa berharganya manusia lain dalam gereja sangat penting untuk persekutuan kristen yang sesungguhnya. Saat manusia bertumbuh dalam iman, mereka diharapkan

juga bertumbuh dalam kemampuannya untuk saling menerima sebagai bagian dari kesatuan gereja Tuhan.

Komunikasi dalam persekutuan kristen merupakan alat untuk menggabungkan setiap anggota menjadi kelompok. Kesadaran akan diri sendiri dan orang lain bukan sesuatu yang harus disembuyikan dalam diri seseorang. Bila ada kesempatan, orang percaya akan berbicara mengenai kesadaran tersebut dengan anggota keluarganya, dengan teman-temannya dan orang-orang lain.

Pendeta harus menjaga agar komunikasi dan koordinasi tetap berjalan. Pendeta mendorong manusia untuk berbagi. Ia sendiri merupakan seorang komunikator yang hebat. Pendeta berperan sebagai perantara. Dalam khotbah dan ajarannya maupun dalam kehadirannya dalam pertemuan kelompok-kelompok, pendeta membagi informasi mengenai kelompok-kelompok lainnya dan mengenai gereja secara keseluruhan. Karena itu, pendeta menciptakan dan memupuk kesadaran akan adanya kebutuhan untuk bersatu. Pada intinya, pendeta adalah motivator utama memupuk kesatuan dalam komunikasi.

Pendeta mampu berelasi dan memajukan vitalitas jemaatnya dengan baik dilihat dari pola berinteraksi melalui komunikasinya. Gereja dapat dikatakan sebagai sebuah organisasi. Di dalam gereja terdapat banyak komunitas, diantaranya ada Majelis jemaat, komisi anak, komisi remaja, komisi pemuda, komisi dewasa (pria dan wanita), komisi usia lanjut dan sebagainya. Dalam melaksanakan tugas tanggungjawabnya seorang pendeta tidak lepas dari gesekan atau permasalahan.

Seiring dengan perkembangan jaman, teknologi, media informasi dan komunikasi memungkinkan manusia berelasi melalui beberapa cara. Namun perbedaan kebiasaan berkomunikasi dapat menyebabkan kesalah pahaman bahkan berpotensi sebagai konflik. Pesan yang disampaikan dapat tidak diterima dengan baik. Penyebab perbedaan dapat dikarenakan perbedaan pandangan masing-masing pribadi. Berbedanya pandangan seseorang dapat timbul dipengaruhi beberapa faktor, di antaranya yaitu usia, pengetahuan, pendidikan, pergaulan, pekerjaan, kedudukan atau status sosial, adat budaya. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa dalam berelasi terdapat kendala-kendala yang harus diperhatikan dan ditemukan jalan keluar atau solusinya. Oleh karena itu pendeta sebagai pimpinan di dalam gereja perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut sehingga tidak menjadi sebuah kendala yang menghambat pertumbuhan gereja.

Berdasarkan paparan di atas, Pendeta harus memperhatikan relasi anggota jemaatnya dengan baik agar kesatuan sebagai tubuh Kristus tetap terjalin dan tugas sebagai pendeta untuk menghadirkan kerajaan Allah terus diupayakan. Pendeta dapat sinergis jika ada komunikasi, khususnya komunikasi interpersonal. Melalui proses komunikasi interpersonal dapat memberi kontribusi dalam membina hubungan kerjasama. Dalam komunikasi interpersonal itu terjadi pertukaran kata yang bermakna. Pertukaran makna merupakan inti yang terdalam dari kegiatan berkomunikasi. Jadi bukan sekedar menyampaikan kata-kata, tetapi ada sebuah makna. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan komunikasi interpersonal pendeta dengan kepuasan jemaat yang dilayani.

2.1.4.2 Hubungan Pelayanan Konseling Pastoral dengan Kepuasan Jemaat

Kepuasan mempunyai nilai tersendiri dalam suatu pelayanan konseling pastoral. Kepuasan menjadi ukuran suatu keberhasilan, ketika seorang pendeta (konselor) dapat memberi pelayanan yang dianggap memadai dan memenuhi kebutuhan jemaat. Kepuasan merupakan kebutuhan yang benar-benar tampak dari setiap pribadi jemaat untuk menjalin suatu hubungan yang dapat memberi solusi bagi permasalahan yang dialaminya. Seorang pendeta harus mampu menciptakan rasa kedekatan (intimasi konseli) yang bermula pada ekspresi pendeta. Impresi itu tampak pada air muka yang menyenangkan, menyapa, dan memberi hormat dengan kelembutan sebagai tanda bahwa jemaat diterima kehadirannya. Salam dengan ucapan dan air muka yang berisi senyum yang mengungkapkan rasa simpati, dan memberikan perhatian penuh untuk setiap ungkapan jemaat dalam percakapan yang menggambarkan kesan ada rasa kepedulian terhadap jemaat.

Kepedulian yang dirasakan jemaat akan semakin memberikan respons positif sebagai tanda pendeta diterima, dapat disertai dengan pertanyaan-pertanyaan informatif untuk memperoleh mengenai keadaan jemaat, diidikuti penampakan kepedulian untuk merasakan apa yang dirasakan jemaat. Mendengarkan, melihat, dan ungkapan suara yang menyenangkan, cara pandang yang penuh kasih sayang dan kepedulian disertai motivasi dan harapan kesembuhan, akan memberi kesan simpati dan empati kepada jemaat.

Setiap jemaat mempunyai pribadi yang unik dan berbeda dalam hal, keyakinan, suku, ras, minat dan kebutuhan. Memiliki sikap seperti rasa malu, halus, sopan, terdidik, sembrono, acuh tak acuh dan lekas tersinggung, merupakan

sifat dan karakter jemaat yang harus diketahui dan dipahami pendeta. Maksudnya agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan jemaat. Pemahaman tersebut menjadi penting dalam memahami perilaku jemaat, termasuk latar belakang perilaku yang unik yang dapat dimengerti, dan pendeta mampu memberi pelayanan yang relevan dan dapat memenuhi kebutuhan jemaat.

Pemahaman terhadap diri dan apa yang menjadi kebutuhan akan meyakinkan jemaat bahwa ia tidak hanya dimengerti, tetapi diterima apa adanya., sesuai yang diharapkan dalam pelayanan yang menyenangkan, agar ia segera pulih. Pemulihan yang diharapkan mengharuskan pendeta dapat menciptakan situasi psikologis yang menyebabkan jemaat merasa aman, merasa ada perhatian, kepedulian dan perlakuan yang menyenangkan. Situasi psikologis diciptakan berdasarkan kebutuhan jemaat, sehingga pendeta dalam pelayanan konseling pastoralnya harus dapat mengembangkan kemampuannya, baik dalam penampilan fisik seperti cara menyapa, air muka yang menyenangkan, pandangan mata, gerak tangan, anggukan kepala, yang semuanya merupakan wujud dari perilaku pendeta untuk menimbulkan rasa puas terhadap setiap layanan konseling pastoralnya.

Kehadiran dan perilaku pendeta sebagai respons atas persoalan dan pergumulan yang diutarakan jemaat harus benar-benar menggambarkan bahwa pendeta merasakan seperti apa yang dialami dan diderita jemaat. Rasa empati yang mendalam akan membantu pendeta memahami apa yang sebenarnya dibutuhkan jemaat. Selain itu, perilaku pendeta harus disertai cinta yang dapat menimbulkan rasa saling percaya. Pendeta dalam pelayanan konseling pastoral dapat meyakinkan jemaat bahwa ia konsekuen dengan kehadirannya untuk

menolong dan menjaga kerahasiaan mengenai apa yang dipercayakan kepadanya. Sehingga jemaat dengan bebas mengemukakan persoalan, tanpa perasaan malu dan kuatir kalau rahasianya disebarluaskan.

Pelayanan konseling pastoral yang baik dalam membangun relasi komunikasi meyakinkan jemaat bahwa ia pasti menemukan akar permasalahan, alternatif penyelesaian masalah yang terbaik untuk suatu proses pemulihan, dan pendeta merasa puas serta meyakini hal itu, karena ada rasa percaya. Sentuhan cinta memberi kesan bahwa jemaat mempunyai rasa percaya diri bahwa ia akan mengalami pemulihan. Pendeta juga percaya bahwa pelayanannya tidak akan sia-sia bahkan akan membantu mempercepat pemulihan jemaat. Hal ini akan menciptakan kepercayaan yang bersifat bipolar. Artinya, kepercayaan itu berasal dari dua belah pihak. Dengan demikian dapat disimpulkan kepuasan jemaat ada hubungannya dengan pelayanan konseling pastoral.

2.1.4.3 Hubungan Komunikasi Interpersonal Pendeta dan Fungsi Pelayanan Konseling Pastoral dengan Kepuasan Jemaat

Komunikasi interpersonal didalam gereja akan membuat jemaat dapat melakukan dan mengerjakan banyak hal dan jemaat akan merasa nyaman dan senang berada didalam gereja. Dengan terciptanya komunikasi interpersonal didalam gereja maka gereja akan menjadi produktif karena semua jemaat fokus kepada visi dan misi gereja. Selain daripada itu setiap anggota gereja senang dan nyaman untuk diam di rumah Tuhan. Hal ini terjadi didalam kehidupan gereja yang mula-mula dimana semua jemaat merasakan sukacita dan damai ketika mereka bersekutu di dalam rumah Tuhan.

Ketika didalam gereja tidak ada komunikasi yang sehat maka yang muncul adalah pertengkaran dan perselisihan. Pertengkaran dan perselisihan akan menguras banyak perhatian dan energi. Akibatnya banyak urusan-urusan dalam gereja yang lebih penting untuk dikerjakan menjadi terbengkalai. Kalau hal ini terjadi maka gereja tidak akan dapat bertumbuh dan berkembang karena jemaat tidak mengurus apa yang seharusnya diurus untuk pertumbuhan gereja. Tetapi justru sebaliknya sibuk dengan hal-hal yang seharusnya tidak perlu diurus.

Selain daripada itu apabila di dalam gereja penuh dengan pertengkaran maka jemaat tidak akan merasakan adanya sukacita dan damai. Akibatnya jemaat merasa tidak betah untuk terus tinggal dalam situasi yang seperti itu. Sebagai konsekwensi logis maka banyak jemaat yang akan keluar dari gereja tersebut. Tentunya kita tidak ingin hal ini terjadi di dalam gereja kita. Kita semua berharap agar jemaat akan merasakan home sweet didalam gereja. Hal ini hanya akan dapat terwujud apabila didalam gereja ada komunikasi interpersonal yang sehat. Komunikasi interpersonal akan menciptakan kedekatan antar pribadi dalam sebuah gereja. Keakraban antara pendeta dengan jemaat akan sangat besar dampaknya bagi kepuasan dan pertumbuhan, perkembangan gereja seperti yang dialami gereja mula-mula.

Saat ini masalah yang dihadapi jemaat semakin kompleks dan rumit antara lain masalah keluarga, ekonomi, studi, pekerjaan, dan lain-lain. Banyak jemaat tidak mampu menghadapi permasalahan sendiri. Mereka membutuhkan orang lain untuk dijadikan sahabat untuk berbagi pergumulannya. Disinilah peran penting komunikasi interpersonal seorang pendeta. Dengan adanya komunikasi

interpersonal yang sehat maka akan tercipta kedekatan antara individu yang ada didalam jemaat. Dengan adanya kedekatan maka jemaat akan berani secara terbuka saling berbagi suka dan dukanya kepada orang lain di dalam gereja secara khusus kepada pendetanya. Dengan demikian maka pendeta akan mengetahui pergumulan yang dihadapi oleh jemaatnya. Disinilah adanya kepedulian terhadap kesulitan jemaat yang diwujudkan dengan kerelaan untuk memberi bantuan yang dibutuhkan.

Komunikasi interpersonal ternyata juga mampu mempengaruhi orang lain. Pengaruh disini tentunya adalah pengaruh yang baik dan positif bagi orang lain. Mempengaruhi disini mengandung dua pengertian. Pertama adalah kemampuan untuk mempengaruhi seseorang untuk mau melibatkan diri didalam pelayanan gereja. Menurut Gordon, komunikasi adalah sesuatu kemampuan yang membuat orang lain atau orang-orang lain ikut mengambil bagian. Dengan kata lain bahwa komunikasi yang sehat akan mampu menggerakkan dan mendorong seseorang untuk terlibat secara aktif dalam sebuah kegiatan atau aktifitas bukan dengan keterpaksaan tetapi dengan ketulusan hati. Pengaruh yang kedua adalah kemampuan untuk mengubah orang lain kepada hal-hal yang positif. Didalam dunia ini tidak ada seorangpun yang sempurna tanpa kekurangan dan kelemahan. Demikian halnya di dalam gereja. Gereja terdiri dari orang-orang yang berdosa yang penuh keterbatasan. Oleh sebab itu didalam gereja akan muncul orang-orang yang bermasalah dan membuat masalah. Orang-orang seperti ini tidak boleh dibiarkan karena akan mengganggu tatanan kehidupan dalam gereja. Orang-orang seperti ini tidak boleh dijauhi atau bahkan dimusuhi. Mereka perlu ditolong

karena mereka tidak dapat menolong diri mereka sendiri. Pendeta harus membantu orang-orang seperti ini untuk dapat mengalami perubahan ke arah yang positif.

Untuk menolong jemaat yang bermasalah dalam dalam gereja perlu dipakai pendekatan komunikasi interpersonal. Melalui komunikasi interpersonal maka orang yang bermasalah tersebut akan merasakan kedekatan dengan pendetanya. Dengan adanya komunikasi interpersonal pendeta maka orang itu juga akan merasakan bahwa dirinya diperhatikan dan dimengerti orang-orang dalam gereja. Akibatnya maka orang yang bermasalah akan membuka diri terhadap masukan dan nasehat dari pendeta dan orang lain dalam gereja terhadap kelemahan dan kekurangannya. Alhasil orang yang bermasalah tersebut akan mengalami perubahan secara positif. Pengalaman dan fakta membuktikan bahwa orang-orang yang bermasalah didalam gereja apabila sudah diubah kearah yang positif maka mereka akan menjadi kekuatan yang besar dalam pertumbuhan gereja.

Selain dari daripada komunikasi interpersonal, pelayanan konseling pastoral juga berperan dengan kepuasan jemaat. Konseling pastoral memiliki banyak persamaan dengan konseling pada umumnya, dalam hal memberikan bantuan kepada sesama yang menghadapi persoalan. Akan tetapi sesuai dengan pengertian konseling pastoral, dimana kata pastoral memberikan tekanan dan arah dalam pelayanan konseling, maka konseling pastoral dapat dibedakan dengan konseling lainnya. Perbedaan itu terletak dalam misi yang diemban oleh konseling pastoral. Konseling pastoral sebagai bagian dari keseluruhan pelayanan gereja maka misinya pun tak dapat dilepaskannya dari misi gereja. Yaitu membantu dan

mendorong mereka yang ditolong untuk membangun integritas dirinya, membina hubungan dengan sesamanya, serta persekutuan yang terus bertumbuh dengan Allah yang merupakan aspek yang terpenting bagi keutuhan total hidupnya.

Didalam konseling pastoral, pendeta bertanggung jawab untuk membawa pengaruh yang baik bagi kehidupan warga jemaat, serta menjalankan fungsi pastoral. Namun harus disadari bahwa pertumbuhan anggota jemaat menuju kelimpahan, bukanlah karya dari manusia tetapi merupakan karya Allah sendiri yang secara langsung menggembalakan domba-dombanNya.

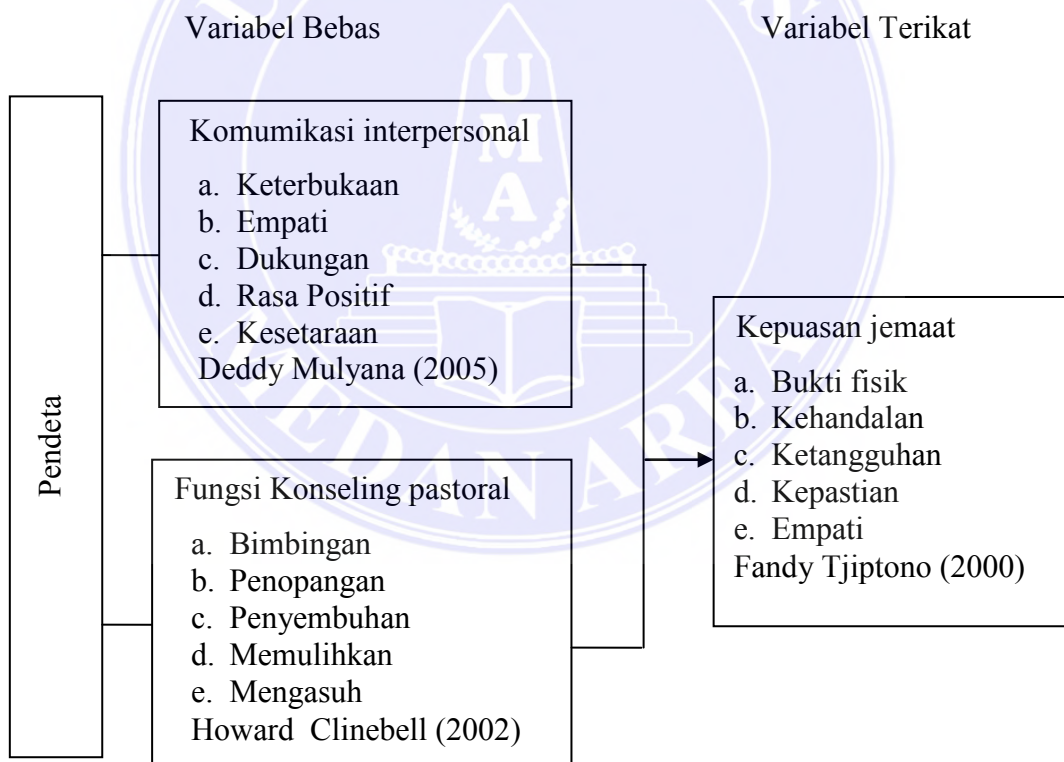
2.2 Kerangka Konseptual

Komunikasi interpersonal pendeta akan membuat jemaat dapat melakukan dan mengerjakan banyak hal dan jemaat akan merasa nyaman dan senang berada didalam gereja. Dengan terciptanya komunikasi interpersonal didalam gereja maka gereja akan menjadi produktif karena semua jemaat fokus kepada visi dan misi gereja. Menurut Gordon, komunikasi adalah sesuatu kemampuan yang membuat orang lain atau orang-orang lain ikut mengambil bagian. Dengan kata lain bahwa komunikasi yang sehat akan mampu menggerakkan dan mendorong seseorang untuk terlibat secara aktif dalam sebuah kegiatan atau aktifitas bukan dengan keterpaksaan tetapi dengan ketulusan hati. Hal itu akan menghasilkan kepuasan bagi jemaat.

Kepuasan juga mempunyai nilai tersendiri dalam suatu pelayanan konseling pastoral. Kepuasan menjadi ukuran suatu keberhasilan, ketika seorang pendeta (konselor) dapat memberi pelayanan yang dianggap memadai dan memenuhi

kebutuhan jemaat. Kepuasan merupakan kebutuhan yang benar-benar tampak dari setiap pribadi jemaat untuk menjalin suatu hubungan yang dapat memberi solusi bagi permasalahan yang dialaminya. pendeta dalam pelayanan konseling pastoralnya harus dapat mengembangkan kemampuannya, baik dalam penampilan fisik seperti cara menyapa, air muka yang menyenangkan, pandangan mata, gerak tangan, anggukan kepala, yang semuanya merupakan wujud dari perilaku pendeta untuk menimbulkan rasa puas terhadap setiap layanan konseling pastoralnya.

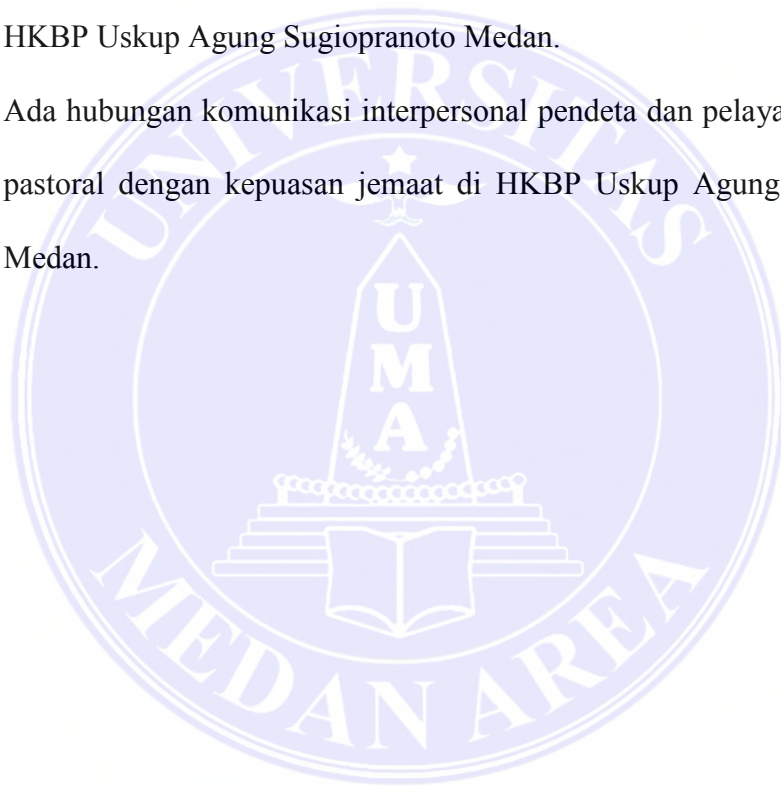
Berdasarkan paparan di atas, maka penulis membuat kerangka konseptual beserta indikator masing-masing sebagai berikut :



2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka konsep di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Ada hubungan komunikasi interpersonal pendeta dengan kepuasan jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan.
2. Ada hubungan pelayanan konseling pastoral dengan kepuasan jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan.
3. Ada hubungan komunikasi interpersonal pendeta dan pelayanan konseling pastoral dengan kepuasan jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pada penelitian kuantitatif data yang terkumpul berupa angka yang dianalisis menggunakan analisis statistika (Sugiyono, 2007). Penelitian ini merupakan penelitian regresi dan bertujuan untuk mengetahui hubungan dari satu variabel dengan variabel lain serta mengetahui besarnya hubungan tersebut.

3.2 Populasi dan sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah semua subjek atau objek penelitian dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti (Wasis 2008). Populasi penelitian dihitung berdasarkan jumlah anggota jemaat yang ada di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan. Jumlah populasinya adalah 619 orang.

Tabel 3.1
Usia Populasi Penelitian

No	Keterangan	f	%
1	Remaja Akhir (17-20 tahun)	103	16,6
2	Dewasa Dini (21-40 tahun)	98	15,8
3	Dewasa Madya (41-60 tahun)	396	63,9
4	Dewasa Lanjut (> 60 tahun)	22	3,5
Jumlah		619	100

3.2.2 Sampel

Sampel adalah keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Wasis 2008). Sampel dalam penelitian ini menggunakan ukuran sampel minimal dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

n = Besar sampel

N = Jumlah populasi

D = Tingkat kesalahan (0,07) (Nursalam, 2008)

Adapun jumlah sampel yang akan digunakan peneliti di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan sesuai dengan rumus di atas adalah :

$$n = \frac{619}{1 + 619(0,07)^2}$$

$$n = \frac{619}{4,0331}$$

$$n = 153,4799533857$$

Dapat diketahui bahwa besar sampling penelitian ini = 154 responden.

Tabel 3.2
Perhitungan Jumlah Sampel

No	Usia	Perhitungan	Jumlah sampel
1	Remaja Akhir (17-20 tahun)	$154/619 \times 103 = 25,62$	26
2	Dewasa Dini (21-40 tahun)	$154/619 \times 98 = 24,38$	24
3	Dewasa Madya (41-60 tahun)	$154/619 \times 396 = 98,52$	99
4	Dewasa Lanjut (> 60 tahun)	$154/619 \times 22 = 5,47$	5
Jumlah			154

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Peneliti tidak perlu meneliti seluruh obyek yang ada dalam populasi, hanya sebagian saja. Untuk menentukan sebagian yang dapat mewakili populasi dibutuhkan suatu cara yang disebut *sampling*. Gulo (2002: 78) mengatakan “bahwa *sampling* merupakan suatu cara pengambilan sampel dari suatu populasi”. Cara yang ditempuh untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *random sampling* yang memperhatikan proporsi. *Random sampling* adalah setiap unsur dari keseluruhan populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih. Peneliti menggunakan *random sampling* dengan cara semua anggota populasi di panggil bergiliran lalu diberikan kocokan kertas yang sudah digulung-gulung dan mereka mengambil kertas itu satu persatu. Lalu siapa diantara mereka yang mendapat kata “beruntung” maka ia akan menjadi sampel.

3.4 Tempat dan waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan, di jalan Uskup Agung Sugiopranoto No.8 Medan. Waktu penelitian direncanakan dilaksanakan mulai April 2018.

3.5 Identifikasi Variabel

Variabel yang akan diteliti sebagai berikut:

Variabel Terikat : Kepuasan Jemaat HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan

(Y). Variabel Bebas : 1. Hubungan Interpersonal Pendeta (X1)

2. Fungsi Pelayanan Konseling Pastoral (X2).

3.6 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel bebas adalah sebagai berikut:

1. Hubungan Interpersonal Pendeta

Hubungan interpersonal meliputi: keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif dan kesetaraan.

Pengukuran terhadap variabel di atas dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Pada skala Likert yang digunakan untuk mengungkap suatu sikap adalah menggunakan suatu pernyataan (Azwar, 2007). Respon yang diharapkan diberikan oleh subjek adalah Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel 3.3
Pemberian Skor pada Skala Hubungan Interpersonal Pendeta

Alternatif Jawaban	SKOR	
	<i>Favorable (+)</i>	<i>Unfavorable (-)</i>
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	4

Hubungan interpersonal pendeta diukur melalui 28 pernyataan dengan menggunakan skala *Likert* dengan pembobotan nilai seperti pada tabel 3.6, sehingga diperoleh nilai tertinggi 112 dan terendah 28. Berdasarkan jumlah skor diklasifikasikan dalam 3 kategori, yaitu:

- a) Baik (76%-100%) = 85-112
- b) Cukup (56%-75%) = 57-84
- c) Kurang (<56%) = 28-56

2. Pelayanan Konseling Pastoral

Keahlian petugas pastoral dalam memberikan pelayanan meliputi: bimbingan, penopangan, penyembuhan, pemulihan dan pemeliharaan.

Pengukuran terhadap variabel di atas dilakukan dengan menggunakan skala Likert terstruktur dan responden menyatakan tanggapannya dengan menjawab pilihan jawaban yang tersedia. Setiap jawaban diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.4
Pemberian Skor pada Skala Pelayanan Konseling Pastoral

Alternatif Jawaban	SKOR	
	<i>Favorable (+)</i>	<i>Unfavorable (-)</i>
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	4

Pelayanan Konseling Pastoral diukur melalui 24 pernyataan dengan menggunakan skala *Likert* dengan pembobotan nilai seperti pada tabel 3.7, sehingga diperoleh nilai tertinggi 96 dan terendah 24. Berdasarkan jumlah skor diklasifikasikan dalam 3 kategori, yaitu:

- Baik (76%-100%) = 73-96
- Cukup (56%-75%) = 49-72
- Kurang (<56%) = 24-48

Definisi operasional variabel terikat adalah sebagai berikut:

Kepuasan jemaat adalah suatu pernyataan responden setelah mendapatkan pelayanan rohani dan membandingkan kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang

dirasakan (*perceived service*). Respon yang diharapkan diberikan oleh subjek adalah Sangat Puas (SP), Puas (P), Tidak Puas (TP) dan Sangat Tidak Puas (STP). Hal ini diukur dengan mengajukan pernyataan kepuasan setelah mendapatkan pelayanan rohani sebagai berikut :

Tabel 3.5
Pemberian Skor pada Skala Kepuasan Jemaat

Alternatif Jawaban	SKOR	
	<i>Favorable (+)</i>	<i>Unfavorable (-)</i>
Sangat Puas	4	1
Puas	3	2
Tidak Puas	2	3
Sangat Tidak Puas	1	4

Kepuasan jemaat diukur melalui 28 pernyataan dengan menggunakan skala *Likert* dengan pembobotan nilai seperti pada tabel 3.8, sehingga diperoleh nilai tertinggi 112 dan terendah 28. Berdasarkan jumlah skor diklasifikasikan dalam 2 kategori, yaitu:

- a) Puas, jika responden mendapat skor jawaban sebanyak $>50\%$ dari total tertinggi (71-112)
- b) Tidak puas, jika responden memperoleh skor jawaban sebanyak $\leq 50\%$ dari nilai total tertinggi (28-70)

3.7 Metode Pengumpulan Data

3.7.1 Sumber Data

Data variabel Terikat (Kepuasan Jemaat HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan, Y) dan variabel Bebas (Hubungan Interpersonal Pendeta,

X1, Pelayanan Konseling Pastoral, X2) yang dikumpulkan dalam penelitian adalah :

- a. Data Primer diperoleh langsung dari responden (jemaat) sebanyak 154 orang melalui pengisian skala dengan cara menyebarkan kepada anggota jemaat HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan. Di dalam skala berisi beberapa daftar pernyataan yang menyangkut beberapa variabel bebas dan variabel terikat.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari arsip HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan yang digunakan sebagai pendukung dan pelengkap penelitian. Data-data tersebut antara lain gambaran umum lokasi penelitian, jumlah anggota jemaat.

3.7.2 Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tahap:

- a. Peneliti mengajukan permohonan surat izin penelitian kepada Universitas Medan Area Program Pasca Sarjana Psikologi.
- b. Peneliti mengajukan izin kepada Pendeta Ressort/Pimpinan HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan.
- c. Setelah mendapat izin, peneliti berkoordinasi dengan ketua Koinonia yang membawahi semua seksi yang ada di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan untuk pembagian instrument penelitian dan menjelaskan tentang tujuan, manfaat, dan proses penelitian.

- d. Peneliti menyerahkan skala kepada responden dan menjelaskan tentang tujuan, manfaat, dan proses penelitian, peran serta responden selama penelitian, serta jaminan kerahasiaan responden.
- e. Peneliti mempersilakan responden untuk membaca petunjuk penelitian dan responden diberi waktu untuk mengisi skala dan mengklarifikasi pertanyaan yang kurang jelas.
- f. Setelah selesai skala dikumpulkan dan peneliti melakukan pengecekan terhadap kelengkapan angket, jika ada yang belum terisi peneliti meminta responden untuk melengkapinya dan selanjutnya skala dikumpulkan dalam satu berkas, kemudian dilakukan langkah pengolahan dan analisis data.

3.7.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian agar pekerjaannya menjadi lebih ringan dan baik, sehingga peneliti lebih cermat dan sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah dan dipahami. (Arikunto, 2006). Penelitian ini menggunakan istilah skala sebagai alat penelitian.

3.7.3.1 Skala Komunikasi Interpersonal

Skala ini disusun berdasarkan aspek-aspek yang terdapat dalam komunikasi interpersonal yaitu: keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan.

Adapun kisi-kisi instrumen komunikasi interpersonal tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6
Kisi-kisi Instrumen Komunikasi Interpersonal

No	Aspek	Indikator	No.Item		Jumlah
			F	UF	
1	Keterbukaan	Kemampuan membuka diri dengan orang lain	1 3	2 4	4
		Kemampuan untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain secara jujur	5 7	6 8	
2	Empati	Mampu mendengarkan merasakan apa yang dialami orang lain	9 11	10 12	4
		Memiliki rasa saling tolong menolong	13 15	14 16	
3	Dukungan	Memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi	17 19	18 20	4
4	Rasa positif	Memiliki rasa positif terhadap diri sendiri dan orang lain	21 23	22 24	4
5	Kesetaraan	Tidak membedakan dalam berkomunikasi dengan orang lain	25 27	26 28	4

3.7.3.2 Skala Fungsi Pelayanan Konseling Pastoral

Skala ini disusun berdasarkan aspek-aspek yang terdapat dalam pelayanan konseling pastoral yaitu: bimbingan, penopangan, pemulihan, pemeliharaan dan keterbukaan, Adapun kisi-kisi instrumen pelayanan konseling pastoral tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7
Kisi-kisi Instrumen Fungsi Pelayanan Konseling Pastoral

No	Aspek	Indikator	No.Item		Jumlah
			F	UF	
1	Bimbingan	Membantu konseli untuk menentukan pilihan dalam mengambil keputusan	1	2	4
			3	4	
2	Penopangan	Menopang konseli untuk menerima kenyataan sebagaimana adanya	5	6	4
			7	8	
3	Penyembuhan	Mengembalikan pada suatu keutuhan dan menuntunnya ke arah yang lebih baik daripada kondisi sebelumnya	9	10	4
			11	12	
4	Pemulihan	Membantu konseli memperbaiki hubungan yang rusak antara dirinya dan orang lain	13	14	4
			15	16	
5	Pemeliharaan	Memampukan konseli mengembangkan potensi yang diberikan Allah	17	18	4
			19	20	
5	Pemeliharaan	Memampukan konseli mengembangkan potensi yang diberikan Allah	21	22	4
			23	24	

3.7.3.3 Skala Kepuasan Jemaat

Skala ini disusun berdasarkan aspek-aspek yang terdapat dalam kepuasan yaitu: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, kepastian, dan empati. Adapun kisi-kisi instrumen kepuasan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3.8
Kisi-kisi Instrumen Kepuasan

No	Aspek	Indikator	No.Item		jumlah
			F	UF	
1	Bukti fisik	Kemampuan menunjukkan eksistensi meliputi fasilitas fisik	1	2	4
			3	4	
2	Kehandalan	Mampu memberi pelayanan secara akurat dan terpercaya	5	6	4
			7	8	
			Kinerja sesuai dengan harapan	9	10
		Ketepatan waktu	11	12	4
			13	14	
3	Ketanggapan	Memberi pelayanan yang cepat dan responsif	15	16	4
			17	18	
4	Kepastian	Memiliki pengetahuan, menumbuhkan rasa percaya, kesopansantunan,	19	20	4
			21	22	
5	Empati	Memberi perhatian yang tulus, memiliki pengertian dan kebutuhan orang lain	23	24	4
			25	26	
			27	28	

3.7.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.4.1. Validitas

Validitas berdasar dari *validity*. Uji validitas adalah menunjukkan sejauh mana skala yang dipergunakan mampu menghasilkan data yang akurat sampai tujuan ukurnya (Azwar, 2000). Pedoman untuk menentukan butir valid atau gugur berdasarkan nilai signifikan ρ atas kolerasi butir total. Jika $\rho < 0,05$ maka butir tersebut tidak valid (gugur). Sebaliknya jika $\rho > 0,05$ maka butir dinyatakan valid.

Uji validitas digunakan untuk menguji menghitung nilai korelasi (r) antara data pada masing-masing pertanyaan skor total. Teknik yang dipakai untuk validitas kuisioner adalah teknik korelasi *product moment* dari Karl Pearson.

Nilai validitas setiap butir (koefisien r *product moment pearson*) sebenarnya masih perlu dikorelasi karena kelebihan bobot. Kelebihan bobot ini terjadi karena skor butir yang dikorelasikan dengan skor total ikut sebagai komponen skor total dan hal ini menyebabkan koefisien r menjadi lebih besar.

3.7.4.2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran tersebut dapat diandalkan, artinya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama. Pengertian relatif menunjukkan adanya toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil pengukuran (Azwar,2000). Ada beberapa metode pengujian realibilitas diantaranya adalah metode *Alpha Cronbach's*.

3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.8.1 Pengolahan Data

Data yang sudah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Editing

Memeriksa kelengkapan jawaban masing-masing pertanyaan, dan melihat sejauh mana konsistensi jawaban masing-masing pertanyaan.

Di dalam proses editing tidak dilakukan penggantian-penggantian

jawaban, atau angka-angka, atau pertanyaan-pertanyaan dengan maksud data tersebut, konsisten, cocok dengan tujuan penelitian.

b. Coding

Yaitu memberikan tanda kode tertentu terhadap jawaban. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan pada waktu melakukan pengolahan data.

c. Skoring

Peneliti memberi nilai pada data sesuai dengan skor yang telah ditentukan berdasar kuisioner yang tersusun agar dapat diolah.

d. Tabulasi

Peneliti memasukkan data hasil penelitian ke dalam tabel-tabel sesuai kriteria yang telah ditentukan agar memudahkan penyusunan data.

e. Data entry

Memproses data dilakukan dengan cara memasukkan data dari kuisioner ke dalam paket program komputer. Dalam penelitian ini proses pengolahan data akan menggunakan program komputer SPSS.

3.8.2 Analisis Data

1) Analisa Univariat

Tujuan analisis ini untuk menjelaskan distribusi frekuensi dari masing-masing variabel independen dan variabel dependen.

2) Analisis Bivariat

Tujuan analisis ini untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen yang diduga kuat mempunyai hubungan bermakna dengan variabel dependen. Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji *chi square* pada taraf kepercayaan 95% yaitu untuk menganalisis hubungan antara variabel independen komunikasi interpersonal pendeta dan pelayanan konseling pastoral dengan variabel dependen yaitu kepuasan jemaat. Jika hasil analisis tersebut terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai $\alpha < 0,05$, dan atau $\alpha < 0,2$. (32)

3) Analisa Multivariat

Analisa multivariat bertujuan untuk melihat kemaknaan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan (Uji-F) sekaligus menentukan faktor yang lebih signifikan berhubungan (Uji T). Uji statistik yang digunakan adalah “regresi linear berganda”, pada batas kemaknaan 95% dengan perhitungan statistik $\alpha = 0,05$. Persamaan regresi yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

Y : Kepuasan Jemaat

a : Angka konstanta

b : Koefisien regresi

X₁ : Komunikasi Interpersonal Pendeta

X₂ : Pelayanan Konseling Pastoral

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal pendeta dengan kepuasan jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil penelitian dengan uji *chi square* yang menunjukkan nilai *sig p* = 0,000 ($p < 0,005$).
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan konseling pastoral dengan kepuasan jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil penelitian dengan uji *chi square* yang menunjukkan nilai *sig p* = 0,000 ($p < 0,005$).
3. Berdasarkan hasil analisis multivariat menggunakan uji regresi linear berganda diketahui bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal pendeta dan pelayanan konseling pastoral dengan kepuasan jemaat di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasannya, serta kesimpulan, maka dapat dirumuskan saran sebagai berikut:

1. Bagi HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan
Disarankan kepada HKBP Uskup Agung Sugiopranoto Medan agar lebih mengupayakan pengembangan sumber daya manusia dalam hal ini

meningkatkan kinerja petugas pastoral melalui pelatihan-pelatihan dan seminar kepada para pendeta untuk lebih meningkatkan pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan jemaatnya.

2. Bagi Pendeta

Hendaknya para pendeta lebih menguatkan dan memelihara kemampuannya dalam berkomunikasi khususnya komunikasi interpersonal melalui pelatihan-pelatihan dan peningkatan ilmu pengetahuan melalui buku, literatur ataupun peningkatan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, serta meningkatkan pelayanan konseling kepada seluruh jemaat untuk kepuasan jemaat atas pelayanan gereja.

3. Bagi Jemaat HKBP Sugiopranoto Medan

Diharapkan agar lebih aktif dalam kegiatan gereja dan meningkatkan hubungan yang lebih lebih baik antar sesama jemaat dan pendeta.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hendaknya dapat mengembangkan dan mencari variabel lainnya dalam penelitian selanjutnya tentang kepuasan jemaat diantaranya pengetahuan, sikap dan motivasi pendeta dalam pelayanan jemaat. Begitu juga dengan wilayah pengambilan sampel diharapkan lebih diperluas lagi, sehingga dapat memperoleh hasil yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aart Van Beek. 1987. *Konseling Pastoral*. Semarang: Satya Wacana.
- Abineno Ch. 2010. *Pedoman praktis untuk Pelayanan Pastoral*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Al.Budyapranata. 1994. *Kunjungan membangun Persaudaraan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Alexander Strauch. 1992. *Manakah yang Alkitabiah: Kepenatuaan atau Kependetaan*. Yogyakarta: Andi.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2007. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Jogja Offset.
- Bons – Strom.1991. *Apakah Penggembalaan itu*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Clebsch, William & Jaekle Charles. 1964. *Pastoral Care in Historical Perspective*. Englewood Cliff, N.J: Prencite – Hall.
- Clinebell, Howard. 2002. *Tipe-Tipe Dasar Pendampingan dan Konseling Pastoral*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Christopher H. lovelock dan Lawren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Macanan: Jaya Cemerlang.
- David G. Benner. 1992. *Strategic Pastoral Counseling: A Short – Term Model*. Grand Rapids: Baker Book House.
- Dahlenburg G.D. 1999. *Apakah Pendeta itu?*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Edgar Walz. 2000. *Bagaimana Mengelola Gereja Anda Pedoman Bagi Pendeta dan Pengurus Awam*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metode Research Jilid I*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- J.D Engel. 2007. *Konseling Suatu Fungsi Pastoral*. Salatiga: Tirasa Grafika.
- _____. 2016. *Pastoral dan Kebutuhan Dasar Konseling*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.

- _____. 2016. *Konseling Pastoral dan Isu-isu Kontemporer*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I, edisi kedua belas. Jakarta: PT Indeks.
- Moefad MA. *Komunikasi Interpersonal antara Pendeta dengan Jemaat (Studi pada Gereja Kristen Jawi Wetan Jemaat Waru)*, 2013.
- Muhammad Arni. 2014. *Komunikasi Organisasi*, Edisi I. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana D. 2004. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Medika.
- Onong Effendy Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rakmat Jalaluddin. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rajagukguk R. 2006. *Membangun Tubuh Kristus*. Yayasan STT HKBP Pematang Siantar.
- Sendjaja S.D. 1994. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Spears Larry C. 2010. Character and Servant Leadership: Ten Characteristics of Effective, Caring Leaders. *The Journal of Virtues & Leadership*, Vol.1 Iss.1, 2010:25-30.
- Sugiyono. 2007. *Motode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto A.W. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syafrizaldi. 2011. *Hubungan antara Persepsi Terhadap Komunikasi Interpersonal Pimpinan dengan Komitmen terhadap Organisasi Partai Matahari Bangsa Sumut*. Jurnal Psikologi, Vol.3. No.1. Hal. 12-18. ISSN: 1907-4114.
- Totok S. Wiryasaputra & Rini Handayani. *Pengantar Konseling Pastoral*. Asosiasi Konselor Pastoral Indonesia (AKPI). Malang: Salatiga.
- Tuminah NS. *Komunikasi Antar Persona yang Efektif bagi Pelayanan Kristen*. Sekolah Tinggi Teologia Jemaat Kristus Indonesia. Salatiga Indonesia; Jurnal STTJKI. Volume 4 no. 2. 2016.

Wasis. 2008. *Pedoman Riset Praktis*. Jakarta: EGC.

Widjaja H.A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Wijiati M. 2015. *Konseling Pastoral sebagai Sarana dalam Membentuk Keluarga Kristen Masa Kini*. Jurnal Teologi Pneumatikos. S 6/1 (Juni 2015).

Wirya Saputra Totok. 2014. *Pengantar Konseling Pastoral*. Yogyakarta: Diandra Pustaka Indonesia.

Yakub Susabda. 2006. *Pastoral Konseling Jilid I*. Malang: Gandum Mas.

_____. 2014. *Konseling Pastoral Pendekatan Konseling Pastoral Berdasarkan Integrasi Teologi dan Psikologi*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.



KUESIONER

“HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENDETA DAN FUNGSI PELAYANAN KONSELING PASTORAL DENGAN KEPUASAN JEMAAT DI HKBP USKUP AGUNG SUGIOPRANOTO MEDAN”

IDENTITAS DIRI

- Nama Lengkap :
Jenis Kelamin :
Tanggal Lahir :
Umur :
Tingkat Pendidikan : SD, SMP, SMA, P.Tinggi *
Pekerjaan : Pensiunan, Wiraswasta, Karyawan, PNS/TNI/POLRI,
Tidak Bekerja *
Status Perkawinan : Kawin/Tidak Kawin *

*) Coret yang tidak perlu

Petunjuk Pengisian

1. Angket dibawah ini merupakan pernyataan-pernyataan mengenai Komunikasi Interpersonal Pendeta.
2. Bacalah dengan cermat dan teliti setiap pernyataan dari angket dan berilah jawaban yang sesuai dengan diri anda yang sebenarnya dan pastikan seluruh jawaban terisi.
3. Berikanlah jawaban terhadap pernyataan-pernyataan dengan memberikan *check list* (√) pada lembar jawaban yang tersedia.

Contoh :

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Pendeta kita seorang yang ramah		√		

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju S : Setuju
TS : Tidak Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

4. Anda tidak perlu cemas atau malu untuk memberikan jawaban, karena apapun jawaban yang anda isi pada lembaran jawaban akan dijamin kerahasiannya serta tidak akan berpengaruh kepada nama baik anda.
5. Selamat Mengerjakan. Terimakasih.

KUESIONER I

HUBUNGAN INTERPERSONAL PENDETA

Soal Pernyataan

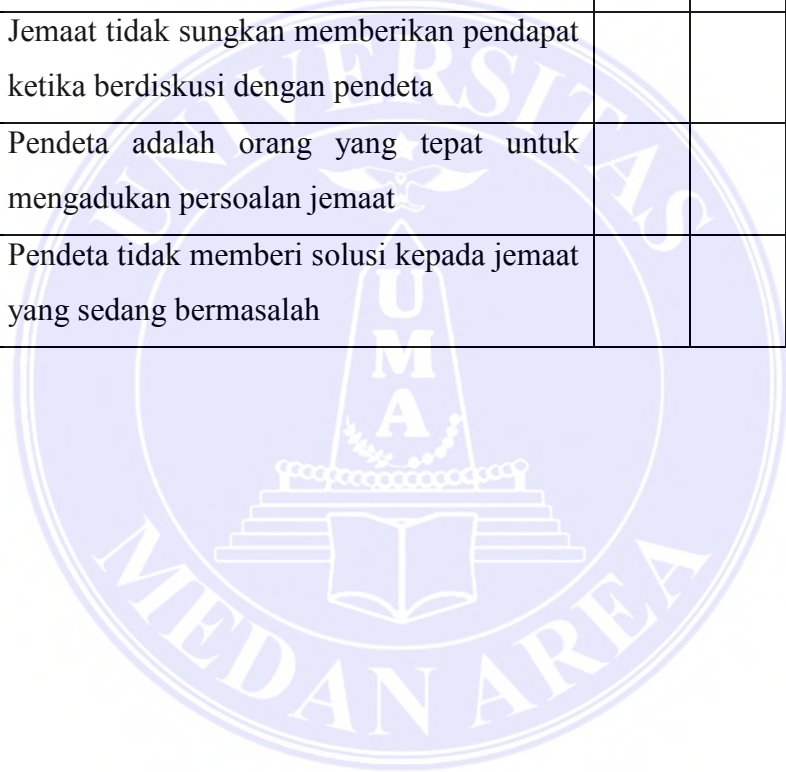
Isilah pernyataan ini dengan memberikan *check list* (√) pada kolom yang disediakan dengan ketentuan sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju S : Setuju
 TS : Tidak Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
A	Keterbukaan (<i>openness</i>)				
1	Pendeta dapat menerima masukan anggota jemaat				
2	Saya tidak dapat mengungkapkan isi hati secara jujur kepada pendeta				
3	Pendeta menunjukkan sikap terbuka terhadap jemaat				
4	Pendeta tidak menerima masukan pendapat dari jemaat				
5	Saya dapat mengungkapkan isi hati kepada pendeta				
6	Pendeta mengikutkan jemaat dalam penginjilan				
7	Pendeta terbuka untuk <i>sharing</i> bersama				
8	Saya tidak dapat bertukar pikiran dengan pendeta untuk menyelesaikan masalah				

B	Empati (<i>emphaty</i>)				
9	Pendeta mendengarkan keluhan jemaat				
10	Pendeta tidak cepat tanggap memperhatikan kebutuhan jemaat				
11	Pendeta peduli, menghibur dan memberi pengharapan kepada jemaat yang membutuhkan				
12	Pendeta kurang memberi kesempatan kepada jemaat dalam rapat-rapat di jemaat				
13	Pendeta sungguh-sungguh memberikan pelayanan kepada jemaat				
14	Pendeta kurang memberikan pelayanan yang optimal kepada jemaat				
15	Pendeta selalu berusaha memahami keadaan yang dihadapi jemaatnya				
16	Pendeta kurang memahami kebutuhan jemaat				
C	Dukungan (<i>supportive</i>)				
17	Pendeta selalu memberi motivasi agar jemaat hidup dalam kerukunan dan damai				
18	Pendeta tidak membedakan kelompok kategorial di jemaat				
19	Pendeta selalu berterimakasih kepada warga jemaat yang mendukung kegiatan di gereja				
20	Pendeta kurang mendorong jemaat untuk mewujudkan visi dan misi di gereja				
D	Rasa Positif (<i>positiveness</i>)				
21	Pendeta menghargai perbedaan sifat yang dimiliki anggota jemaat				

22	Pendeta tidak mau menerima masukan dari jemaat				
23	Pendeta menghormati anggota jemaat tanpa melihat latar belakang masing-masing				
24	Pendeta tidak menganggap semua jemaat baik terhadapnya				
E	Kesetaraan (<i>equalitivenes</i>)				
25	Pendeta suka bergaul kepada semua jemaat				
26	Jemaat tidak sungkan memberikan pendapat ketika berdiskusi dengan pendeta				
27	Pendeta adalah orang yang tepat untuk mengadukan persoalan jemaat				
28	Pendeta tidak memberi solusi kepada jemaat yang sedang bermasalah				



KUESIONER II
PELAYANAN KONSELING PASTORAL

Soal Pernyataan

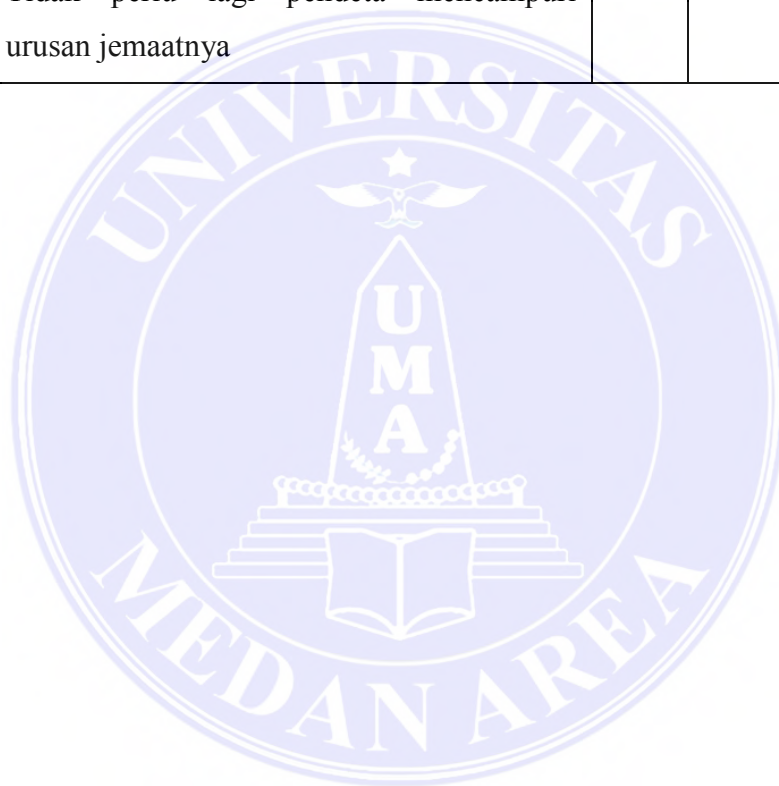
Isilah pernyataan ini dengan memberikan *check list* (√) pada kolom yang disediakan dengan ketentuan sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju S : Setuju
TS : Tidak Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
A	Bimbingan (<i>guiding</i>)				
1	Pendeta peduli, menghibur, memberi harapan kepada jemaat				
2	Pendeta tidak perlu membantu anggota jemaat dalam mengambil keputusan (terutama menyangkut urusan religius dan etika)				
3	Khotbah/renungan yang disampaikan pendeta menyejukkan hati jemaat				
4	Pendeta tidak membimbing jemaat agar terampil memilih hal-hal yang positif dalam hidupnya				
B	Penopangan (<i>sustaining</i>)				
5	Saya bertambah semangat meningkatkan kerohanian saya, berkat topangan pendeta				
6	Pendeta tidak memberikan waktu yang cukup bagi jemaat yang butuh topangan				
7	Pendeta adalah orang yang suka membagikan Firman Tuhan dalam melayani jemaat				

8	Pendeta tidak menopang jemaat yang mengalami luka atau sakit, menderita dalam menjalani masa-masa sulit				
C	Penyembuhan (<i>healing</i>)				
9	Pendeta selalu membacakan Firman Tuhan dalam pelayanan pastoral				
10	Pendeta tidak mampu menuntun jemaat yang dilayani				
11	Pendeta selalu berusaha dalam tugas pastoralnya agar jemaat semakin bertumbuh spritualnya				
12	Konseling pastoral yang dilakukan pendeta kepada jemaat hanya sebatas berdoa				
D	Pemulihan (<i>reconciling</i>)				
13	Inti dari seluruh pemberitaan khotbah yang disampaikan pendeta adalah damai				
14	Pendeta tidak perlu mengkhotbahkan damai dalam setiap khotbahnya seolah jemaat tidak ada kedamaian				
15	Pengampunan dan memaafkan kesalahan orang lain harus dimiliki anggota jemaat				
16	Pengampunan itu tidak ada batasnya				
17	Kualitas kerohanian pendeta ada kaitannya dengan kualitas kerohanian jemaat				
18	Tidak ada hubungan kualitas kerohanian pendeta dengan kualitas kerohanian jemaat				
19	Khotbah pendeta mengajak jemaat memelihara damai				
20	Yang mengembangkan spiritual jemaat bukan urusan pendeta, itu adalah tanggungjawab jemaat				

E	Pemeliharaan (<i>nurturing</i>)				
21	Pendeta harus mampu menyadarkan jemaat untuk memahami tugas keberadaanya di dunia ini				
22	Pendeta tidak perlu mendampingi jemaat				
23	Pendeta harus mampu melihat potensi yang dimiliki jemaat				
24	Tidak perlu lagi pendeta mencampuri urusan jemaatnya				



KUESIONER III
KEPUASAN JEMAAT

Soal Pernyataan

Isilah pernyataan ini dengan memberikan *check list* (√) pada kolom yang disediakan dengan ketentuan sebagai berikut :

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

No	Pernyataan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
A	Nyata (<i>tangibles</i>)				
1	Bangunan HKBP Uskup Agung Sugiopranoto terlihat indah				
2	Lokasi parkir kendaraan di HKBP Uskup Agung Sugiopranoto kurang luas				
3	Fasilitas pelengkap yang disediakan HKBP Uskup Agung Sugiopranoto kepada jemaat (kursi, meja, WC, Air, Klinik) dalam keadaan baik				
4	Lokasi HKBP Uskup Agung Sugiopranoto kurang strategis				
B	Kehandalan (<i>reliability</i>)				
5	Saya merasa puas dengan keramahan pendeta				
6	Pendeta tidak memberikan pelayanan tepat waktu				
7	Pendeta bersedia menanggapi keluhan warga jemaat				
8	Pendeta tidak melakukan tindakan secara cepat-tepat ketika ada masalah dalam jemaat				

9	Pendeta memiliki kecakapan dalam menyampaikan kotbah				
10	Pendeta kurang menguasai administrasi dengan baik				
11	Pendeta memberi perhatian yang serius terhadap pelayanannya				
12	Pendeta kurang cepat menanggapi keinginan/kebutuhan jemaat				
13	Pendeta selalu tepat waktu dalam melaksanakan tugasnya				
14	Keterlambatan pendeta dalam melaksanakan tugas adalah tidak wajar				
15	Jadwal pelayanan rohani yang dilakukan pendeta sesuai dengan roster yang sudah diaturkan				
16	Pendeta tidak mempunyai waktu yang cukup/optimal untuk melayani jemaat				
C	Ketanggapan (<i>responsive</i>)				
17	Pendeta tanggap dalam melayani jemaat				
18	Pendeta terkadang membuat keputusan tidak sesuai dengan pola pelayanan yang sudah ada				
19	Pendeta memahami dengan baik keadaan yang terjadi di jemaat				
20	Pendeta tidak melakukan tindakan secara cepat-tepat ketika ada keluhan dari anggota jemaat				
D	Kepastian (<i>assurance</i>)				
21	Ada kaitan antara kualitas kerohanian pendeta dengan kualitas anggota jemaat				

22	Pendeta kurang memahami apa visi dan misi di gereja yang dilayani				
23	Pendeta selalu bersikap sabar ketika melayani jemaat				
24	Pendeta kurang mempersiapkan diri dalam menyampaikan khotbah untuk disampaikan kepada jemaat				
E	Empati (<i>emphaty</i>)				
25	Pendeta memberi perhatian untuk pengembangan pelayanan di gereja				
26	Pendeta kurang merespon keinginan jemaat				
27	Pendeta memberi pelayanan yang sama kepada jemaat tanpa memandang status jemaat				
28	Pendeta kurang menghargai pendapat anggota jemaat				