

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENDETA
DAN PELAYANAN KONSELING TERHADAP KEPUASAN
RELIGI JEMAAT DI HKBP KARYA PEMBANGUNAN**

TESIS

OLEH :

**SUWANDI SINAMBELA
NPM : 171804093**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENDETA
DAN PELAYANAN KONSELING TERHADAP KEPUASAN
RELIGI JEMAAT DI HKBP KARYA PEMBANGUNAN**

TESIS

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



OLEH :

**SUWANDI SINAMBELA
NPM : 171804093**

**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENDETA
DAN PELAYANAN KONSELING TERHADAP KEPUASAN
RELIGI JEMAAT DI HKBP KARYA PEMBANGUNAN**

TESIS

OLEH :

**SUWANDI SINAMBELA
NPM : 171804093**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pendeta dan Pelayanan
Konseling terhadap Kepuasan Religi Jemaat di HKBP Karya
Pembangunan**

N a m a : Suwandi Sinambela

N I M : 171804093

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr.Lahmuddin Lubis, MEd

Prof. Dr. Saiful Akhyar Lubis, MA

**Ketua Program Studi
Magister Psikologi**

Direktur

Prof. Dr. Sri Milfayetty. MS., Kons.

Prof. Dr.Ir. Retna Astuti K., MS



ABSTRAK

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENDETA DAN PELAYANAN KONSELING TERHADAP KEPUASAN RELIGI JEMAAT DI HKBP KARYA PEMBANGUNAN

**SUWANDI SINAMBELA
NPM 171804093**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh komunikasi interpersonal pendeta terhadap kepuasan religi jemaat di HKBP Karya Pembangunan, untuk menjelaskan pengaruh pelayanan konseling pendeta terhadap kepuasan religi jemaat di HKBP Karya Pembangunan serta untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal pendeta dan pelayanan konseling terhadap kepuasan religi jemaat di HKBP Karya Pembangunan.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah warga jemaat HKBP Karya Pembangunan yang kurang puas dengan pelayanan pendeta, yang berjumlah 80 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan seluruh populasi menjadi sampel (*total sampling*). Analisa data menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan regresi linier berganda.

Hasil Penelitian didapat mayoritas responden menyatakan komunikasi interpersonal pendeta kurang (50,0%), pelayanan konseling mayoritas kurang (51,3) dan kepuasn jemaat mayoritas kurang (68,8%). Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai *p value* untuk variabel komunikasi interpersonal pendeta sebesar $0,000 < 0,005$, nilai *p value* variabel pelayanan konseling sebesar $0,000 < 0,005$. Hasil uji regresi linier berganda diketahui bahwa komunikasi interpersonal pendeta adalah variabel yang paling berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan jemaat.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal Pendeta, Pelayanan Konseling, Kepuasan Jemaat.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PREACHER'S INTERPERSONAL COMMUNICATION AND CONSELING SERVICE TO CONGREGATION RELIGIOUS SATISFACTION IN HKBP KARYA PEMBANGUNAN

**SUWANDI SINAMBELA
NPM 171804093**

The purpose of this study is to explain the influence of pastors' interpersonal communication on congregational religious satisfaction at HKBP Karya Pembangunan, to explain the influence of pastor counseling services on congregational religious satisfaction at HKBP Karya Pembangunan and to analyze the influence of pastor interpersonal communication and counseling services on congregational religious satisfaction at HKBP Development Work.

The research design used in this study is a quantitative approach. The population in this study were members of the HKBP Karya Pembangunan congregation who were less than satisfied with the ministry of the pastor, totaling 80 people. The sampling technique uses the entire population into a sample (total sampling). Data analysis uses univariate, bivariate and multivariate analysis with multiple linear regression.

The results of the study showed that the majority of respondents stated that the pastor's interpersonal communication was lacking (50.0%), the majority of counseling services were lacking (51.3) and the majority of the church congregations were lacking (68.8%). Chi square test results showed the p value for the pastor's interpersonal communication variable was 0,000 <0.005, the p value for the counseling service variable was 0,000 <0.005. The results of multiple linear regression test is known that interpersonal communication of the pastor is the most significant variable with satisfaction of the congregation.

Keywords : Pastor Interpersonal Communication, Counseling Services, Congregation Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENDETA DAN PELAYANAN KONSELING TERHADAP KEPUASAN RELIGI JEMAAT DI HKBP KARYA PEMBANGUNAN.”** Penulisan tesis ini dimaksud sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan studi Magister Psikologi pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Peneliti menyadari bahwa Tesis ini merupakan pengembangan wawasan keilmuan dalam bidang psikologi, oleh karena itu peneliti berupaya semaksimal mungkin berkomunikasi dengan Komisi Pembimbing Tesis dan berbagai pihak untuk memperoleh pengarahan dan bimbingan, sehingga dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan target yang telah direncanakan. Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dari awal perkuliahan hingga penyelesaian tesis ini, terutama ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Lahmuddin Lubis, Med, sebagai Pembimbing I yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing, memberi masukan-masukan dan saran-saran khususnya dalam bidang psikologi dalam usaha penyempurnaan tesis ini.

2. Prof. Dr. Saiful Akhyar Lubis, MA selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan sumbangan pemikiran dalam usaha penyempurnaan tesis ini.
3. Prof. Dr. Sri Milfayetty. MS., Kons. sebagai ketua Program Studi Magister Psikologi Universitas Medan Area.
4. Prof. Dr.Ir. Retna Astuti K., MS, sebagai Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
5. Seluruh dosen dan staff di lingkungan Program Studi Magister Psikologi Universitas Medan Area yang telah membekali ilmu pengetahuan dan memberikan sumbangan pemikiran di dalam perkuliahan serta membagikan pengalaman-pengalaman yang sungguh berarti sehingga dapat menambah pengetahuan dalam penyelesaian penulisan tesis ini.
6. Teman-teman Mahasiswa Pascasarjana Program Studi Psikologi Angkatan 2017/2019 dalam kebersamaan, mengerjakan tugas bersama, tawa canda, makan bersama yang turut mewarnai proses perkuliahan dalam menghadapi berbagai tantangan, yang merupakan kesan yang tak pernah terlupakan.
7. Pdt. Indra Hutauruk, S,Th. selaku Pimpinan Jemaat HKBP Karya Pembangunan dan seluruh Majelis Gereja dan Jemaat HKBP Karya Pembangunan, yang sudah memberikan semangat dan memberikan informasi yang diperlukan peneliti.
8. Pdt. Tanty R. br. Sinaga dan Biv. Erlina br. Pardede serta seluruh Majelis Gereja dan Jemaat HKBP Ressort Medan IV Sei Agul, yang telah mendukung peneliti dalam menyelesaikan studi.

9. Seluruh keluarga besar Op. Manatap Sinambela dan keluarga besar Op. Ester Nababan yang sangat saya banggakan dan terus mendukung serta menyemangati peneliti melanjutkan perkuliahan dan menyelesaikan tesis ini.
10. Teristimewa buat istriku tercinta Berestina Megawati br. Nababan, SS. yang selalu mendoakan dan memberi semangat. Demikian juga ketiga putraku, Joel Bonar Septian Sinambela, Jonathan Rizky Mulia Sinambela dan Joshua William Partogi Sinambela yang selalu mendokan dan juga memberi semangat.
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu yang telah banyak membantu dalam penulisan tesis ini.

Sebagai penutup, peneliti berdoa kiranya Tuhan Allah yang Maha Pengasih memberikan berkat dan anugerah yang melimpah kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini. Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih belum sempurna oleh karena keterbatasan waktu, informasi dan komunikasi.

Semoga tesis ini bermanfaat dan dapat memberikan masukan bagi peneliti lain di masa yang akan datang. Tuhan memberkati.

Medan, Agustus 2019

Penulis

Suwandi Sinambela
171804093

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
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 Kepuasan Religi Jemaat	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan Religi	11
2.1.2 Faktor-faktor Penentu Kepuasan	12
2.1.3 Pengertian Jemaat	13
2.1.4 Kepuasan Religi Jemaat	16
2.2 Komunikasi Interpersonal Pendeta	18
2.2.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal	18
2.2.2 Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal	26
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal	29
2.2.4 Pengertian Pendeta	32
2.2.5 Tugas Pendeta	37
2.2.6 Pengertian Komunikasi Interpersonal Pendeta....	42
2.3 Pelayanan Konseling Pastoral	44
2.3.1 Pengetian Pelayanan Konseling	44
2.3.2 Landasan Alkitab Pelayanan Konseling.....	48
2.3.3 Prinsip Pelayanan Konseling.....	51
2.3.4 Fungsi Pelayanan Konseling	51

2.4	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pendeta dan Pelayanan Konseling terhadap Kepuasan Religi Jemaat	56
2.4.1.	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pendeta terhadap Kepuasan Religi Jemaat.....	56
2.4.2.	Pengaruh Pelayanan Konseling Terhadap Kepuasan Religi Jemaat	57
2.4.3.	Pengaruh Komunikasi interpersonal Pendeta dan Pelayanan konseling terhadap Kepuasan Religi Jemaat	60
2.5	Kerangka Konseptual	62
2.6	Hipotesis.....	63
BAB III	METODE PENELITIAN	65
3.1	Desain Penelitian	65
3.2	Populasi dan Sampel	65
3.2.1	Populasi	65
3.2.2	Sampel.....	66
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	66
3.4	Identifikasi Variabel	66
3.5	Definisi Operasional dan Aspek Pengukuran	66
3.5.1	Definisi Operasional.....	66
3.5.2	Aspek Pengukuran	67
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	70
3.6.1	Sumber data.....	70
3.6.2	Cara Pengumpulan Data.....	70
3.6.3	Instrumen Penelitian.....	71
3.6.3.1	Skala Komunikasi Interpesonal.....	71
3.6.3.2	Skala Pelayanan Konseling.....	72
3.6.3.3	Skala Kepuasan Religi Jemaat	73
3.6.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	74
3.6.4.1	Validitas	74
3.6.4.2	Reliabilitas.....	74
3.7	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	75
3.7.1	Pengolahan Data	75
3.7.2	Analisis Data	76
BAB IV	PELAKSANAAN, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
4.1	Orientasi Kacah dan Persiapan Penelitian.....	78
4.1.1.	Orientasi Kacah.....	78
4.1.2.	Persiapan Penelitian	80
4.2	Pelaksanaan Penelitian	83
4.3	Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	83
4.3.1	Analisis Univariat.....	83
4.3.2	Analisis Bivariat.....	85
4.3.3	Analisis Multivariat.....	87

4.3.3.1	Pengujian Hipotesis.....	87
4.4	Pembahasan	90
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1.	Kesimpulan	99
5.2.	Saran	100
	DAFTAR PUSTAKA	101
	LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual..... 63



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Pemberian Skor pada Skala Komunikasi Interpersonal Pendeta	67
Tabel 3.2 Pemberian Skor pada Skala Pelayanan Konseling.....	68
Tabel 3.3 Pemberian Skor pada Skala Kepuasan Religi Jemaat	69
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Komunikasi Interpersonal	72
Tabel 3.5 Kisi-kisi Instrumen Pelayanan Konseling	72
Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Religi	73
Tabel 4.1 Jemaat HKBP Karya Pembangunan Berdasarkan Kelompok Kategorial	79
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Interpersonal Pendeta di Gereja HKBP Karya Pembangunan .	84
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pelayanan Konseling di Gereja HKBP Karya Pembangunan.....	84
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Jemaat di Gereja HKBP Karya Pembangunan.....	85
Tabel 4.5 Tabulasi Silang antara Komunikasi Interpersonal Pendeta dengan Kepuasan Jemaat di Gereja HKBP Karya Pembangunan	85
Tabel 4.6 Tabulasi Silang antara Pelayanan Konseling Pastoral dengan Kepuasan Jemaat di Gereja HKBP Karya Pembangunan	86
Tabel 4.7 Hasil Uji Determinasi (R^2)	88
Tabel 4.8 Hasil Uji Serentak (Uji F)	88
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	89

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 Masalah

Setiap Pendeta (pemimpin dan pelayan gereja) pasti memiliki keinginan agar gerejanya mengalami pertumbuhan yang sehat. Pertumbuhan yang dimaksud yaitu pertumbuhan kuantitas dan pertumbuhan kualitas. Aspek kuantitas dari sebuah gereja yang bertumbuh ditandai dengan bertambahnya jumlah anggota gereja, bertambahnya kelompok-kelompok doa, penambahan jangkauan pelayanan dan organisasi gereja secara geografis, sedangkan aspek kualitas dari sebuah gereja yang bertumbuh adalah kualitas iman. Pertumbuhan iman nyata dari perilaku dan tindakan jemaat itu sendiri dalam mewujudkan kehidupan yang diinginkan Tuhan. Kunci pertumbuhan kualitas adalah menjadikan murid Kristus dewasa dan sempurna melalui pengajaran sehat tentang firman Allah (Kolose 1:28), dan kedewasaan itu membuat jemaat bertanggung jawab dalam gereja Tuhan, memberikan peranannya dalam perkembangan gereja selanjutnya. Jemaat tidak lagi hanya sebatas menerima pelayanan tetapi sudah ikut berperan dalam mengaktifkan diri dalam arus pelayanan.

Menurut Fakta Alkitab ada unsur penting yang berperan dalam pertumbuhan gereja terdiri dari pertama, peranan Tuhan. Dasarnya ialah Mazmur 127:1 ".....Ziarah Salomo. Jikalau bukan TUHAN yang membangun rumah, sia-sialah usaha orang yang membangunnya; Jikalau bukan TUHAN yang mengawal kota, sia-sialah pengawal berjaga-jaga". Kedua, peranan manusia yang bekerja

sama dengan Tuhan (1 Korintus 3:6-9) "Aku menanam, Apolos menyiram, tetapi Allah yang memberi pertumbuhan. Para pelayan dan pekerja menjadi alat dan perpanjangan tangan Tuhan untuk menumbuhkan gerejaNya secara kuantitas dan kualitas.

Dalam rangka citacita gereja yang bertumbuh ini, para pelayan beserta jemaat dalam membuat program tahunan selalu mengedepankan program yang mewujudkan bagaimana supaya terwujud pertumbuhan gereja baik dari aspek kuantitas juga dari aspek kualitas. Berkaitan dengan program, ada banyak usaha yang dilakukan gereja untuk bertumbuh secara kuantitas dan kualitas. Mulai dari pembangunan fisik, peningkatan sarana dan prasarana yang dibutuhkan jemaat dalam ibadah, maupun persekutuan lainnya, mengadakan kebangunan rohani untuk setiap seksi melalui kegiatan dan pertandingan seturut dengan Tata dasar dan tata laksana HKBP 2002 setelah amandemen kedua, membuat Kebaktian Kebangunan Rohani (KKR), melakukan retreat dan kebaktian padang, juga melakukan pendalaman Alkitab dan lain sebagainya. Namun seringkali semua usaha ini mengalami hambatan bahkan mengalami kegagalan, meskipun telah menghabiskan banyak waktu, tenaga dan bahkan materi.

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 masuk 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.

Dalam mencapai tujuan pertumbuhan gereja yang sehat ini, peranan seorang Pendeta sebagai seorang pemimpin dan pelayan gereja sangatlah penting. Seorang Pendeta dianggap merupakan seorang pemimpin yang harus mampu memberikan motivasi kepada setiap Jemaat agar senantiasa menyadari betapa pentingnya peran mereka dalam mewujudkan pertumbuhan gereja yang sehat. Para jemaat harus benar-benar menyadari keikutsertaan mereka dalam mencapai cita-cita pertumbuhan itu bahkan harus menyikapi, totalitas kehidupan merekalah yang menjadi ukuran pertumbuhan gereja yang sehat itu. Pada saat seperti inilah dibutuhkan komunikasi yang baik antara pendeta sebagai pemimpin dan pelayan gereja dengan jemaatnya.

Jemaat dalam sebuah gereja terdiri dari latar belakang yang berbeda-beda, yang tentunya juga memiliki masalah yang berbeda pula, apakah itu masalah keluarga, ekonomi, pendidikan dan lain-lain. Biasanya orang-orang yang memiliki

masalah sangat membutuhkan orang lain untuk membantu menyelesaikan masalahnya, atau paling tidak mau mendengarkan apa yang sedang dialaminya. Disinilah peran seorang pendeta dibutuhkan, karena diyakini masalah-masalah yang tengah dihadapi jemaat sangat berpengaruh terhadap kehidupan fisik dan psikis jemaat yang mengakibatkan berkurangnya kehadiran dan keaktifannya di gereja dan otomatis juga mempengaruhi pertumbuhan gereja itu sendiri. Rakhmat (2005: 129) mengatakan bahwa faktor-faktor yang menumbuhkan hubungan interpersonal adalah percaya, sikap suportif dan sikap terbuka.

Percaya adalah faktor yang paling penting dalam komunikasi antar pribadi atau komunikasi interpersonal. Bila jemaat percaya kepada pendeta, maka jemaat akan semakin mau membuka dirinya. Menurut Giffin (Rakhmat 2005: 130) percaya dapat diartikan sebagai mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko, dan faktor yang menumbuhkan saling percaya didasarkan pada adanya penerimaan, empati dan kejujuran.

Rasa percaya dapat juga muncul ketika seorang Pendeta memiliki integritas. Webster's Universal Unabridged Dictionary (John C. Maxwell dan Jim Dornan 2001: 21) menggambarkan integritas sebagai kepatuhan pada prinsip moral dan etika, kekuatan karakter moral dan kejujuran. Inti integritas adalah memungkinkan orang lain mempercayai kita. Tanpa kepercayaan, kita tidak memiliki apapun, kepercayaan adalah satu faktor penting dalam hubungan pribadi dan profesional. Kepercayaan adalah perekat yang menyatukan orang banyak.

Pendeta menjadi satu pribadi yang tepat untuk diajak berkomunikasi dalam penyelesaian masalah jemaatnya, karena pendeta adalah pribadi yang dapat dipercaya. Sebab terkadang ketidakhadiran atau ketidakaktifan jemaat beribadah, disamping kesibukan juga dikarenakan banyak masalah kehidupan yang tidak terselesaikan. Jemaat bisa saja beranggapan bahwa ternyata di gereja mereka tidak menemukan solusi untuk penyelesaian masalahnya. Kondisi seperti ini bisa saja benar jika sesama jemaat dan pendeta tidak saling memperdulikan dan tidak menunjukkan sikap penerimaan dan empati.

Selain dengan menjalin komunikasi interpersonal yang baik antara pendeta dan jemaat, pelayanan konseling oleh seorang pendeta merupakan bentuk pelayanan lain yang dapat menyebabkan bertumbuhnya gereja. Konseling adalah suatu upaya pertolongan terhadap orang yang mengalami berbagai kesulitan dalam hidupnya. Upaya pertolongan itu dilakukan dalam perspektif penggembalaan, dengan menghadiri situasi kehidupan yang nyata dari orang yang menghadapi pergumulan dan membutuhkan atau mencari pertolongan. Oleh karena itulah penulis melihat bahwa berbagai masalah dalam kehidupan warga jemaat akan dapat teratasi secara baik dan efektif apabila ditangani dengan cara konseling. Kelebihan utama konseling adalah pelatihan pelayanan secara teologi, ketajaman rohani, penggunaan sumber-sumber rohani dan kesediaan pelayanan konseling dengan mengabaikan masalah pembayaran. Dengan pelayanan konseling, konseli 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.

Fenomena kepuasan religi jemaat merupakan fenomena yang layak diperhatikan karena dipengaruhi salah satunya oleh kinerja dari pendeta sebagai pemimpin dan pelayan gereja. Kinerja pendeta sebagai pemimpin dan pelayan gereja, dalam hal ini bukan hanya dari segi pelayanan rutinitas di gereja seperti penyampaian khotbah, tetapi juga pelayanan secara pribadi misalnya saja konseling kepada jemaat yang sakit atau kepada jemaat yang mengalami masalah pribadi atau keluarga. Penulis mengalami sendiri ketika melakukan pelayanan konseling kepada jemaat yang sakit di rumah sakit, terpancar kebahagiaan tersendiri di wajah jemaat. Bahkan diyakini konseling seperti ini dapat menjadi obat khusus yang bisa menyembuhkan pasien dan pada akhirnya jemaat yang dilayani akan merasakan kepuasan dan diharapkan kualitas imannya juga bertambah dengan semakin aktif dalam kegiatan gereja. Pelayanan konseling pastoral yang dilakukan pelayan gereja atau pendeta melalui komunikasi antar pribadi yang baik terhadap jemaat yang sakit atau mengalami banyak masalah pada akhirnya membuahakan kepuasan tersendiri bagi jemaat yang dapat mendorong pertumbuhan iman jemaat tersebut dan bahkan mendorong pertumbuhan gereja. Di sinilah dituntut peran aktif pendeta untuk menjalin hubungan komunikasi antar pribadi yang baik dengan jemaatnya.

Percakapan pastoral atau konseling meliputi pelbagai aspek kehidupan manusia. Menurut Ginting (2002: 31-32), pokok percakapan pastoral bukan hanya tentang kerohanian tetapi mencakup seluruh dimensi kehidupan manusia. Konseling pastoral memandang dan melayani manusia secara holistik (jasmani, mental dan rohani). Bentuk percakapan pastoral bukan sekadar membicarakan

tentang kehidupan iman dan pertobatan, melainkan harus memperhitungkan faktor teologis yakni kehadiran Allah melalui Roh Kudus dalam relasi hubungan manusia dengan manusia.

Penulis melihat kurang intensnya komunikasi antar pribadi pendeta dan kurang maksimalnya pelayanan konseling pastoral terhadap jemaat di Gereja HKBP Karya Pembangunan beberapa tahun terakhir, mengakibatkan terjadinya naik turun jumlah jemaat yang mengikuti kebaktian setiap minggunya dan terjadinya berbagai gejolak dan permasalahan yang silih berganti di gereja ini, bahkan menimbulkan ketidakpuasan Jemaat terhadap pelayanan yang diterima di Gereja HKBP Karya Pembangunan.

Survei pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan melakukan survei kepuasan terhadap program pelayanan gereja kepada seluruh jemaat melalui angket/ kuesioner yang dibagikan setelah ibadah minggu. Hasil pelaksanaan survey kepuasan jemaat diketahui dari 400 jemaat yang berpartisipasi mengisi angket survey kepuasan ada 80 orang jemaat yang merasa kurang puas dengan program pelayanan gereja khususnya pelayanan pendeta di HKBP Karya Pembangunan.

Berdasarkan penjelasan uraian-uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang sejauh manakah Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pendeta Dan Pelayanan Konseling Terhadap Kepuasan Religi Jemaat Di HKBP Karya Pembangunan.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Terdapat kecenderungan terjadinya penurunan secara kualitas dan kuantitas warga jemaat di HKBP Karya Pembangunan
2. Terdapat kecenderungan ketidakpuasan religi Jemaat HKBP Karya Pembangunan
3. Terdapat kecenderungan komunikasi antar pribadi dan pelayanan konseling yang belum maksimal yang mengakibatkan ketidakpuasan religi jemaat di HKBP Karya Pembangunan.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal pendeta terhadap kepuasan religi jemaat di HKBP Karya Pembangunan?
2. Apakah ada pengaruh pelayanan konseling pendeta terhadap kepuasan religi jemaat di HKBP Karya Pembangunan?
3. Apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal pendeta dan pelayanan konseling terhadap kepuasan religi jemaat di HKBP Karya Pembangunan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan arah pelaksanaan penelitian, yang menguraikan apa yang akan dicapai dan biasanya disesuaikan dengan kebutuhan peneliti dan pihak lain yang berhubungan dengan penelitian tersebut.

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan pengaruh komunikasi interpersonal pendeta terhadap kepuasan religi jemaat di HKBP Karya Pembangunan.
2. Untuk menjelaskan pengaruh pelayanan konseling pendeta terhadap kepuasan religi jemaat di HKBP Karya Pembangunan.
3. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal pendeta dan pelayanan konseling terhadap kepuasan religi jemaat di HKBP Karya Pembangunan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis:

1. Untuk memperkaya hasil penelitian tentang manajemen sumber daya manusia khususnya tentang kepuasan kerja yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal dan konseling di gereja.
2. Hasil penelitian dapat dijadikan masukan untuk penelitian-penelitian lanjutan

Manfaat Praktis:

1. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam upaya pengembangan sumber daya manusia khususnya meningkatkan kinerja petugas pastoral di Gereja HKBP Karya Pembangunan.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi atau masukan yang positif bagi peneliti lain yang hendak meneliti pada topik/tema/judul yang relatif sama.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Religi Jemaat

2.1.1. Pengertian Kepuasan Religi

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Arifin dan Rahayu, 2011). Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014: 150) ialah: perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Richard Oliver (Barnes, 2003: 64) merumuskan bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

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.

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.

2.1.2. Faktor-faktor Penentu Kepuasan

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 (kehandalan)** yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti

ketepatan 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/kepastian)** 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.

2.1.3. Pengertian Jemaat

Jemaat merupakan suatu perkumpulan terdiri dari orang-orang beriman yang berbakti kepada Tuhan, Kis 7:38; Mat 16:18. Dapat ditinjau dalam dua segi pemandangan dalam Perjanjian Baru yang tak dapat dilihat, Ibr 12:23, dan yang dapat dilihat, Kol 1:24; 1Tim 3:5. Perkara yang dapat dilihat adalah suatu perhimpunan bersama kaum Kristen, misalnya seperti dinegeri Roma, Korintus,

Efesus, dll. Yaitu mereka yang menjalani baptisan, memegang pengajaran Rasuli, pertobatan oleh iman, ikut serta dalam Perjamuan Kudus, berbakti bersama-sama. Bertindak sebagai membantu mewakili para Rasul dalam pekerjaan melayani sidang, maka diangkatlah pembela-pembela sidang, penginjil-penginjil, presbiter-presbiter, dan gembala-gembala yang dalam memikul tanggung jawab dalam pekerjaan adalah serupa, dan dapat dipertukarkan. Dalam istilah Perjanjian Baru, diartikan tempat peribadatan. Gedung gereja Yahudi. Gedung-gedung tersebut menggantikan Kabah, inilah tempat-tempat peribadatan yang sangat mereka gemari. Penghulu rumah sembahyang dinamakan Rabbi. Lukas 8:41; Kisah 18:8.

Kata “jemaat” adalah terjemahan dari kata Yunani “ekklisia” 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 perjanjian baru, kata itu digunakan 115 kali, 3 di antaranya diterjemahkan sebagai “kumpulan” dan 112 lainnya diterjemahkan sebagai “jemaat”. Melihat penggunaan kata ini yang diterjemahkan sebagai “kumpulan” sudah cukup menunjukkan kepada kita bahwa kata ini dipergunakan bukan hanya untuk merujuk pada kumpulan orang-orang kristiani saja. Seperti dalam Kisah Para Rasul 19 di mana terjadi unjuk rasa terhadap Paulus di Efesus: Kisah Para Rasul 19 : 32, 35, 39, 41 “Sementara itu orang yang berkumpul di dalam gedung itu berteriak-teriak; yang seorang mengatakan ini dan yang lain mengatakan itu, sebab kumpulan [Yunani: “ekklisia”] itu kacau-balau dan kebanyakan dari mereka tidak tahu untuk apa mereka berkumpul..... Akan tetapi panitera kota menenangkan orang banyak

itu dan berkata [kepada kumpulan itu]: jika ada sesuatu yang lain yang kamu kehendaki, baiklah kehendakmu itu diselesaikan dalam sidang rakyat [Yunani: “ekkllesia”] yang sah.....Dan dengan kata-kata itu ia membubarkan kumpulan rakyat [Yunani: “ekkllesia”] itu.” Dari ayat-ayat di atas, jelaslah bahwa kata “ekkllesia” dipergunakan juga untuk orang-orang non-kristiani, bahkan dalam kasus di atas, untuk sekumpulan orang-orang yang anti kekristenan.

Bahwa makna umum dari kata “ekkllesia” adalah “kumpulan”, juga terbukti melalui penggunaan kata ini dalam Septuaginta, terjemahan Yunani kuno dari Perjanjian Lama. Di sana, kata ini dipergunakan sebanyak 71 kali, semua sebagai padanan bagi kata Ibrani “qahal” yang berarti “sekumpulan orang yang datang bersama, kelompok, tindakan; perkumpulan, jemaat, pertemuan; dalam arti yang lebih luas sebagai kumpulan sejumlah orang, pasukan, bangsa, orang jahat, orang benar³ dll.”

Kesimpulannya: makna umum dari kata yang diterjemahkan Alkitab sebagai jemaat adalah “kumpulan”. Kata ini tidak dipergunakan khusus untuk kumpulan orang-orang kristiani saja, juga tidak merujuk pada bangunan di mana kumpulan itu berkumpul. Sebaliknya, kata itu adalah sebuah istilah umum yang dipergunakan untuk menyebut kumpulan apa saja terlepas dari jenisnya.

Dalam Perjanjian Baru, jemaat diartikan sebagai kumpulan, namun maknanya 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.

2.1.4. Kepuasan Religi Jemaat

Dalam Gereja Kristen Protestan pada umumnya, pendeta merupakan sosok yang cukup berpengaruh dalam menentukan perkembangan dan kemajuan suatu gereja. Maju mundurnya suatu gereja dianggap merupakan wajah dari baik tidaknya pelayanan pendeta yang bertugas di gereja tersebut. Meskipun sebenarnya harus disadari bahwa seorang pendeta tidak dapat melakukan pelayanan dengan baik tanpa adanya campur tangan dan kerjasama yang baik dengan pelayan lainnya dan terutama dengan jemaat. Pendeta hanyalah seorang pimpinan struktural dan pelayan di sebuah gereja, namun dalam melakukan semua program kerja gereja harus tetap didukung oleh jemaatnya.

Terlepas dari jabatan struktural seorang pendeta sebagai pemimpin di sebuah gereja, seorang pendeta diyakini sebagai sosok teladan dan panutan dalam kehidupan orang Batak Kristen secara khusus. Oleh karena itu, seorang pendeta masih mendapat tempat dan peran tertentu sebagai pemimpin masyarakat non formal, misalnya saja dalam masalah adat istiadat.

Farel M. Parapat (2006) mengatakan ada dua tantangan yang mendasar bagi seorang 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.

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, seorang pendeta harus sadar akan jati dirinya sebagai gembala yang mempunyai sifat suka bergaul. Seorang pendeta diharapkan dapat menjadi gembala yang bersifat menolong, bukan menghukum, bersifat mendekati, mengayomi dan dapat dijadikan tempat mengadu untuk setiap masalah yang dialami jemaatnya.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa 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, jemaat mengharapkan seorang pendeta memiliki karakter *servant leadership*. Karakteristik seorang *servant leader* 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). Seorang pendeta yang mampu melayani dengan karakteristik tersebut diyakini dapat memberikan kepuasan kepada jemaat

2.2. Komunikasi Interpersonal Pendeta

2.2.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Di dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, hubungan antarpribadi memainkan peran penting dalam membentuk kehidupan masyarakat, terutama ketika hubungan antarpribadi itu mampu memberi dorongan kepada orang tertentu yang berhubungan dengan perasaan, pemahaman informasi, dukungan dan berbagai bentuk komunikasi yang mempengaruhi citra diri orang serta membantu orang untuk memahami harapan-harapan orang lain.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang (Wiryanto, 2004: 32). Komunikasi interpersonal merupakan salah satu bentuk komunikasi dimana komunikan dan komunikator dapat berkomunikasi secara langsung dan dialogis. Proses berubahnya tingkah laku individu adalah melalui beberapa tahapan dimana satu tahap dengan tahap lainnya saling berhubungan. Seseorang individu menerima informasi, kemudian mengolahnya, menyimpannya dan menghasilkan kembali dalam bentuk suatu keputusan berupa penolakan atau penerimaan informasi tersebut. Hal ini dikenal dengan sensasi, persepsi, memori dan berpikir (Rahmat, 1986)

Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam (Dedy Mulyana 2005) mengatakan bahwa peserta komunikasi interpersonal berada dalam jarak dekat dan peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan baik secara verbal maupun non verbal.

Joseph A. Devito dalam bukunya “The Interpersonal Communication Book” (Effendy 2003: 59-60) mengatakan bahwa proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (The process of sending and receiving messages between two persons, or among small group of persons, with some effect and some immediate feedback). Berdasarkan definisi Devito, komunikasi interpersonal dapat berlangsung antara dua orang yang memang sedang berdua-duaan seperti suami istri yang sedang bercakap-cakap, atau dua orang dalam suatu pertemuan, misalnya antara penyaji makalah dengan salah seorang peserta suatu seminar.

Menurut Senjaya (2007: 20), komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi. Pengertian ‘*proses*’ mengacu pada perubahan dan tindakan (action) yang berlangsung secara terus menerus. Komunikasi interpersonal juga merupakan suatu pertukaran, yaitu tindakan menyampaikan dan menerima pesan secara timbal balik. Sedangkan ‘*makna*’ adalah sesuatu yang dipertukarkan dalam proses tersebut, adalah kesamaan pemahaman di antara orang-orang yang berkomunikasi terhadap pesan-pesan yang digunakan dalam proses komunikasi.

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.

Little John (1999) memberikan definisi komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara individu-individu. Agus M. Hardjana (2003) mengatakan, komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang, dimana 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 non verbal.

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.

Komunikasi Interpersonal dianggap paling efektif dalam hal mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan dan arus balik bersifat langsung. Komunikator mengetahui tanggapan komunikan seketika itu juga, pada saat komunikasi dilancarkan. Komunikan

mengetahui pasti apakah komunikasi itu positif atau negatif, berhasil atau tidak. Jika tidak, ia dapat memberikan kesempatan kepada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya.

Secara teoritis komunikasi interpersonal diklasifikasikan menjadi dua jenis menurut sifatnya (Effendy 2003: 62-63), yaitu:

a. Komunikasi diadik (dyadic communication)

Komunikasi diadik adalah komunikasi antarpribadi yang berlangsung antara dua orang yakni seorang adalah komunikator yang menyampaikan pesan dan seorang lagi komunikan yang menerima pesan. Oleh karena perilaku komunikasinya dua orang, maka dialog yang terjadi berlangsung secara intens. Komunikator memusatkan perhatiannya hanya kepada diri komunikan.

b. Komunikasi triadik (triadic communication)

Komunikasi triadik adalah komunikasi antarpribadi yang pelakunya terdiri dari tiga orang, yakni seorang komunikator dan dua orang komunikan. Jika misalnya A yang menjadi komunikator, maka ia pertamanya menyampaikan kepada komunikan B, kemudian kalau dijawab atau ditanggapi, beralih kepada komunikan C, juga secara dialogis. Apabila dibandingkan dengan komunikasi diadik, maka komunikasi diadik lebih efektif, karena komunikator memusatkan perhatiannya hanya kepada seorang komunikan.

Judy C. Pearson (dalam Senjaya, 2009: 2) menyebutkan ada 6 (enam) karakteristik untuk menentukan apakah suatu kegiatan atau tindakan itu disebut komunikasi interpersonal.

1. Komunikasi interpersonal dimulai dengan diri pribadi (self).

Berbagai persepsi komunikasi yang menyangkut pengamatan dan pemahaman berangkat dari dalam diri kita. Artinya dibatasi oleh siapa diri kita dan bagaimana pengalaman kita.

2. Komunikasi interpersonal bersifat transaksional.

Anggapan ini mengacu pada tindakan pihak-pihak yang berkomunikasi secara serempak menyampaikan dan menerima pesan.

3. Komunikasi interpersonal mencakup aspek-aspek isi pesan dan hubungan antarpribadi.

Maksudnya komunikasi interpersonal tidak hanya berkenaan dengan isi pesan yang dipertukarkan, tetapi juga melibatkan siapa partner komunikasi kita dan bagaimana hubungan kita dengan partner tersebut.

4. Komunikasi interpersonal mensyaratkan adanya kedekatan fisik antara pihak-pihak yang berkomunikasi.

5. Komunikasi interpersonal melibatkan pihak-pihak yang saling tergantung satu dengan yang lainnya (interdependen) dalam proses komunikasi.

6. Komunikasi interpersonal tidak dapat diubah maupun diulang.

Jika kita salah mengucapkan sesuatu kepada partner komunikasi kita, mungkin kita dapat meminta maaf dan diberi maaf, itu berarti tidak menghapus apa yang pernah kita ucapkan. Demikian pula kita tidak dapat

mengulang suatu pernyataan dengan harapan untuk mendapatkan hasil yang sama, karena dalam proses komunikasi antar manusia, hal itu akan sangat tergantung dari tanggapan partner komunikasi kita.

Sementara itu Evert M. Rogers, dalam Komunikasi Antarpribadi (Liliweri 1991: 46) mengatakan ada beberapa ciri komunikasi yang menggunakan saluran antarpribadi, yaitu:

1. Arus pesan yang cenderung dua arah
2. Konteks komunikasinya tatap muka
3. Tingkat umpan balik yang terjadi tinggi
4. Kemampuan mengatasi tingkat selektifitas (terutama “selectivitas exposure) yang tinggi
5. Kecepatan jangkauan terhadap audiens yang besar relatif lambat
6. Efek yang mungkin terjadi ialah perubahan sikap

Tujuan dari komunikasi interpersonal adalah menumbuhkan simpati melalui sikap positif dari lubuk hati misalnya dengan menjadi sukarelawan, memberikan dukungan moril, atau memberikan dana, obat, makanan, pakaian atau bangunan kepada mereka yang membutuhkan, menyampaikan informasi, berbagai pengalaman baik yang menyenangkan atau yang menyedihkan, menjalin kerjasama, menceritakan kekecewaan atau mencurahkan hati dalam rangka financial.

Muhammad (2004: 165-168) menyebutkan 6 (enam) tujuan komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Menemukan diri sendiri

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan antar pribadi dengan orang lain, kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita. Adalah sangat menarik dan mengasyikkan bila berdiskusi mengenai perasaan, pikiran dan tingkah laku kita sendiri. Dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikan yang luar biasa pada perasaan, pikiran dan tingkah laku kita.

2. Menemukan dunia luar

Hanya komunikasi interpersonal yang menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Banyak informasi yang kita ketahui datang dari komunikasi interpersonal. Meskipun banyak informasi yang datang kepada kita dari media massa, hal itu sering didiskusikan dan akhirnya dipelajari atau dialami melalui komunikasi interpersonal.

3. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu yang kita gunakan dalam komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain.

4. Mengubah sikap dan tingkah laku

Banyak waktu kita pergunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan antarpribadi. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu, misalnya mencoba diet, membeli barang tertentu, melihat film, menulis, membaca buku, memasuki bidang tertentu dan percaya bahwa sesuatu itu benar atau salah. Kita banyak mengungkapkan waktu terlibat dalam posisi interpersonal.

5. Untuk bermain dan kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Berbicara dengan teman mengenai aktivitas kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi mengenai olahraga dan menceritakan cerita-cerita lucu, pada umumnya semua hal itu adalah merupakan pembicaraan untuk menghabiskan waktu. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita.

6. Untuk membantu

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Kita semua juga berfungsi membantu orang lain dalam interaksi antarpribadi kita sehari-hari. Kita berkonsultasi dengan seorang teman yang putus cinta, berkonsultasi dengan mahasiswa tentang mata kuliah yang sebaiknya diambil dan lain sebagainya.

2.2.2. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal

Bila kita berinteraksi dengan orang lain, biasanya kita ingin menciptakan dampak tertentu, merangsang munculnya gagasan-gagasan tertentu, menciptakan kesan-kesan tertentu, atau menimbulkan reaksi-reaksi perasaan tertentu dalam diri orang lain. Kadang-kadang kita berhasil mencapai semuanya itu, namun ada kalanya kita gagal. Artinya kadang-kadang orang memberikan reaksi terhadap tingkah laku dengan cara yang sangat berbeda dari yang kita harapkan. Berkomunikasi efektif berarti bahwa komunikator dan komunikan sama-sama memiliki pengertian yang sama tentang sesuatu pesan. Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan (Rakhmat, 2001: 13). Menurut Kumar (2000: 121-122) terdapat aspek-aspek yang harus diperhatikan oleh para pelaku komunikasi interpersonal agar komunikasi tersebut berlangsung efektif, yaitu:

1. Keterbukaan (openness)

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 juga sebaliknya, kesediaan komunikator untuk berinteraksi secara jujur terhadap stimulus yang datang serta mengakui perasaan, pikiran dan mempertanggungjawabkannya.

Brooks dan Emmert (Rakhmat 2005: 139) mengatakan bahwa karakteristik orang yang bersikap terbuka adalah sebagai berikut:

- a. Menilai pesan secara objektif, dengan menggunakan data dan keajeng logika
- b. Membedakan dengan mudah, melihat suasana, dsb.
- c. Berorientasi pada isi
- d. Mencari informasi dari berbagai sumber
- e. Lebih bersifat provisional dan bersedia mengubah kepercayaan
- f. Mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaannya.

2. Empati (Empathy)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami pada saat tertentu, dari sudut pandang orang lain, melalui kaca mata orang lain. Menurut Hendry Backrack (dalam Syafrizaldi, 2011), empati merupakan 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.

3. Sikap Mendukung (Supportiveness)

Rakhmat (2005: 133) mengemukakan bahwa sikap mendukung adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Dengan sikap defensif, komunikasi interpersonal akan gagal, karena orang yang defensif

akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi ketimbang memahami pesan orang lain. Komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal seperti ketakutan, kecemasan, harga diri rendah, dll.

Sikap mendukung dikategorikan dalam tiga hal. Pertama descriptiveness, yaitu orang yang bebas dalam mengungkapkan perasaannya, tidak defensif sehingga orang lain tidak malu dalam mengungkapkan perasaannya dan orang tidak akan merasa bahwa dirinya menjadi bahan kritikan terus-menerus. Kedua, spontaneity, yaitu 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)

4. Sikap Positif (Positiveness)

Menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong orang menjadi teman kita berinteraksi adalah cara kita untuk mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal. Sikap positif tidak terlepas dari upaya mendorong, menghargai keberadaan serta pentingnya orang lain. Dorongan positif umumnya berbentuk pujian atau penghargaan.

5. Kesetaraan (Equality)

Kesetaraan adalah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga dan saling membutuhkan. Memang secara alamiah ketika dua orang

melakukan komunikasi interpersonal, tidak pernah tercapai 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 disini adalah berupa pengakuan atau kesadaran, serta kerelaan untuk menempatkan diri setara (tidak ada yang superior ataupun inferior) dengan partner komunikasinya.

2.2.3. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal berperan penting hingga kapanpun, selama manusia masih mempunyai emosi. Kenyataannya komunikasi tatap muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi melalui media massa.

Dalam komunikasi interpersonal ada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal. Menurut Rakhmat (2007:129) mengatakan bahwa **pola-pola komunikasi interpersonal** mempunyai efek yang berlainan pada hubungan interpersonal.

Menurut Lunandi (1994, 85) ada enam faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal. Faktor-faktor tersebut adalah :

1. Citra Diri (Self Image)

Setiap manusia merupakan gambaran tertentu mengenai dirinya, status sosialnya, kelebihan dan kekurangannya. Dengan kata lain citra diri menentukan ekspresi dan persepsi orang. Manusia belajar menciptakan

citra diri melalui hubungannya dengan orang lain, terutama manusia lain yang penting bagi dirinya.

2. Citra Pihak Lain (The Image of The Others)

Citra pihak lain juga menentukan cara dan kemampuan orang berkomunikasi. Di pihak lain, yaitu orang yang diajak berkomunikasi mempunyai gambaran khas bagi dirinya. Kadang dengan orang yang satu komunikatif lancar, tenang, jelas dengan orang lainnya tahu-tahu jadi gugup dan bingung. Ternyata pada saat berkomunikasi dirasakan campur tangan citra diri dan citra pihak lain.

3. Lingkungan Fisik

Tingkah laku manusia berbeda dari satu tempat ke tempat lain, karena setiap tempat ada norma sendiri yang harus ditaati. Disamping itu suatu tempat atau disebut lingkungan fisik sudah barang tentu ada kaitannya juga dengan kedua faktor di atas.

4. Lingkungan Sosial

Sebagaimana lingkungan, yaitu fisik dan sosial mempengaruhi tingkah laku dan komunikasi, tingkah laku dan komunikasi mempengaruhi suasana lingkungan, setiap orang harus memiliki kepekaan terhadap lingkungan tempat berada, memiliki kemahiran untuk membedakan lingkungan yang satu dengan lingkungan yang lain.

5. Kondisi

Kondisi fisik punya pengaruh terhadap komunikasi yang sedang sakit kurang cermat dalam memilih kata-kata. Kondisi emosional yang kurang

stabil, komunikasinya juga kurang stabil, karena komunikasi berlangsung timbal balik. Kondisi tersebut bukan hanya mempengaruhi pengiriman komunikasi juga penerima. Komunikasi berarti peluapan sesuatu yang terpenting adalah meringankan kesesalan yang dapat membantu meletakkan segalanya pada proporsi yang lebih wajar.

6. Bahasa Badan

Komunikasi tidak hanya dikirim atau terkirim melalui kata-kata yang diucapkan. Badan juga merupakan medium komunikasi yang kadang sangat efektif kadang pula dapat samar. Akan tetapi dalam hubungan antara orang dalam sebuah lingkungan kerja tubuh dapat ditafsirkan secara umum sebagai bahasa atau pernyataan.

Sementara itu, menurut Rahmat (2007) komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh persepsi interpersonal, konsep diri, atraksi interpersonal dan hubungan interpersonal.

1. Persepsi interpersonal

Persepsi interpersonal adalah memberikan makna terhadap stimuli yang berasal dari seseorang (komunikator) yang berupa pesan verbal dan nonverbal. Kecermatan dalam persepsi interpersonal akan berpengaruh terhadap keberhasilan komunikasi, seorang peserta komunikasi yang salah memberi makna terhadap pesan akan membuat komunikasi tidak berhasil atau gagal.

2. Konsep diri

Konsep diri adalah pandangan dan perasaan tentang diri sendiri. Konsep diri merupakan faktor yang sangat menentukan dalam komunikasi interpersonal yaitu:

- a) Setiap orang bertingkah laku sedapat mungkin sesuai dengan konsepdirinya.
- b) Membuka diri.
- c) Percaya diri.

3. Atraksi interpersonal

Atraksi interpersonal adalah kesukaan ada orang lain, sikap positif dan daya tarik seseorang. Komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh atraksi interpersonal dalam :

- a) Penafsiran pesan dan penilaian
- b) Efektifitas komunikasi.

4. Hubungan interpersonal

Hubungan interpersonal dapat diartikan sebagai hubungan antara seorang dengan orang lain. Hubungan interpersonal yang baik akan menumbuhkan derajat keterbukaan orang untuk mengungkapkan dirinya, makin cermat persepsinya dengan orang lain dan persepsi dirinya, sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung diantara peserta komunikasi

2.2.4. Pengertian Pendeta

Sebagai organisasi, Gereja membutuhkan pemimpin sebagai pengatur dan pengontrol segala sesuatu yang ada. Pendeta merupakan seseorang yang

dikenal luas sebagai pemimpin dari Gereja dan juga pelayan dalam gereja tersebut. Pendeta menjadi orang nomor satu dalam organisasi tersebut. Sebagai Pendeta, ia harus mampu melakukan tanggung jawabnya sebagai pemimpin. Dan Pendeta yang diharapkan juga bukanlah hanya Pendeta yang menerima dan menyanggah jabatannya saja, melainkan ia harus bertanggung jawab, baik dalam hal rohani ataupun mengenai kehidupan sehari-hari jemaatnya. Pendeta juga dikenal sebagai Gembala bagi jemaatnya.

Istilah 'pendeta' di Indonesia berasal dari bahasa sansekerta 'pandita' yang berarti brahmana/guru agama dalam tradisi Hindu atau Buddha. Sebutan 'pendeta' ini juga sama dengan jabatan 'pastor' dalam bahasa Latin yang berarti 'gembala'. Pendeta merupakan pimpinan Umat Kristen Protestan, meskipun ada beberapa sekte Kristen Protestan yang menyebut pimpinan mereka dengan sebutan 'pastor', tetapi ini berbeda dengan Pastor Katolik. Seorang Pendeta pria maupun wanita harus melalui pendidikan khusus yaitu Sekolah Theologi. Dalam agama Kristen Protestan, seorang pendeta diperbolehkan menikah atau berkeluarga, sedangkan dalam katolik Pastor tidak diperbolehkan menikah.

Secara etimologis, pendeta (pastor/gembala) dalam bahasa Latin berarti penjaga atau yang memelihara. Di dalam Alkitab, gembala digambarkan seperti Yesus yang berjalan di depan dan memimpin dombanya, dan domba ikut dari belakang. Atas pengertian tersebut, maka gembala (pendeta) adalah seseorang yang karena jabatannya diberi tugas untuk melaksanakan pemeliharaan, perawatan dan perlindungan kepada Jemaat dalam bentuk penggembalaan dengan tujuan untuk menjaga keselamatan jemaat selaku kawanan domba gembalaannya.

Pendeta adalah seseorang yang menyediakan diri untuk memberi penopangan, pembimbingan, dan penguatan kepada mereka yang mengalami persoalan dalam kehidupan.

Pendeta juga merupakan jabatan yang diberikan kepada seseorang melalui penahbisan, dan tugas utamanya untuk melayani. Pendeta adalah seseorang yang mendapat karunia Roh Kudus untuk menjadi “penilik atau gembala jemaat” (1 Tim. 3:1, Kis. 20:28), ia juga disebut “penatua dan tua-tua”, dan sebagai gembala jemaat untuk menggembalakan jemaat Tuhan. Jadi, seorang Pendeta harus bertugas untuk menggembalakan jemaat. Dan sebagai gembala, dia juga harus memelihara, membina, membela dan menetapkan pertumbuhan Gereja. Dan jika dilihat dalam bentuk pelayanannya, Pendeta lebih dikenal sebagai pengkhotbah.

Seorang Pendeta mempunyai tugas yang berat, sebab dalam suatu sisi ia melayani sebagai rasul, terutama dia sebagai Bapa Rohani sehingga ia bertanggung jawab penuh atas bangun dan mundur-majunya perkembangan jemaat yang telah dipercayakan Tuhan kepadanya. Pekerjaan Pendeta harus melayani jemaat Tuhan dengan setia sebagai Gembala di dunia ini yang mewakili Tuhan Yesus. Seorang Pendeta itu harus melayani jemaat Tuhan dengan setia sampai mati. Pendeta sebagai pelayan Firman bertanggung jawab memberitakan Firman Allah itu kepada manusia.

Seseorang yang terpanggil menjadi seorang Pendeta harus menyadari akan anugerah, tugas dan tanggung jawab dari Allah, sehingga dalam melakukan

pelayanannya harus dengan sepenuh hati, pikiran dan jiwanya. Seluruh jiwa dan raga didedikasikan untuk memenuhi panggilan tersebut.

Bill Blackburn mengemukakan tiga fungsi pendeta sebagai gembala berdasarkan teks-teks Alkitab (Yeh. 34; Yoh. 10; Mat. 18:10–14; Luk. 15:3–6) sebagai berikut:

1. memelihara (provides) domba-domba
2. melindungi (protects) domba-domba
3. mengarahkan (guides) domba-domba.

Panggilan khusus pendeta dalam lingkungan Gereja-gereja Protestan adalah untuk menyampaikan pemberitaan firman Tuhan melalui khotbah dan melayankan sakramen (Baptisan dan Perjamuan Kudus) dan melayani umat dalam upacara-upacara khusus selain sakramen, misalnya melayani peneguhan sisi (pendewasaan orang muda dalam iman), peneguhan dan pemberkatan pernikahan, dan melayani pemakaman orang meninggal, dan lain sebagainya. Pendeta juga melaksanakan tugas pengajaran kepada warga jemaat melalui sekolah Minggu, katekisasi, pembinaan kategorial (pemuda, wanita, kaum bapak, para profesional, dan juga keluarga-keluarga Kristen). Pendeta juga melakukan fungsi khusus penggembalaan (pastoral) kepada warga jemaat, baik secara rutin maupun secara khusus atau insidental, terhadap warga jemaat yang membutuhkan pelayanan pastoral secara khusus, misalnya persiapan pernikahan, terhadap pasangan suami-istri yang bermasalah, juga terhadap jemaat yang menghadapi masalah khusus, baik terkait kehidupan pribadi maupun dalam pekerjaan dan atau usaha. Dalam melaksanakan semua tugas panggilannya itu, pendeta berdiri sebagai wakil Allah

terhadap umat, memberkati dan mendoakan mereka, menegur dan mengarahkan mereka berdasarkan firman Tuhan, dan menghibur serta menguatkan mereka, sebagaimana diharapkan Tuhan berbuat kepada umat-Nya. Pendeta juga berdiri sebagai wakil umat terhadap Tuhan, menyampaikan keluh-kesah mereka, aspirasi mereka, doa-doa mereka, permohonan ampun, dan harapan-harapan mereka kepada Tuhan. Di samping tugas-tugas tersebut di atas, pendeta juga melaksanakan kepemimpinan kepada umat, menolong warganya menghadapi berbagai masalah bersama, mengarahkan mereka, dan menolong mereka menentukan sikap dan mengambil keputusan. Pendeta juga melakukan tertib administrasi berhubungan dengan organisasi jemaat. Pendeta melakukan manajemen jemaat, mulai dari perumusan visi-misi, tujuan dan strategi program jemaat dan bersama dengan majelis jemaat (penatua dan diaken) memimpin pelaksanaan program dan mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan.

Sebagai Gembala, istilah ini dipahami sebagai subjek yang memimpin.

Pemimpin Gembala Dalam Pengertian Dogma Alkitabiah, ialah sebagai berikut:

1. Gembala adalah pemimpin dan penasehat bagi Jemaat.
2. Pemimpin gembala adalah bapa dan ibu rohani bagi jemaat. Pemimpin gembala adalah figur panutan bagi jemaat.
3. Pemimpin gembala adalah pemimpin yang melayani bukan memerintah.
4. Pemimpin gembala adalah pemimpin yang dipilih dan ditetapkan oleh Allah.
5. Pemimpin gembala adalah seorang pengkhotbah dan guru bagi jemaat.
6. Pemimpin gembala adalah seorang pemimpin yang lemah lembut dan panjang sabar.

7. Pemimpin gembala adalah perpanjangan tangan Allah. Pemimpin gembala adalah pemimpin yang memberi makan, memimpin, melindungi, memelihara, menjaga dan membangun serta membela umatnya.
8. Pemimpin gembala adalah pemimpin yang melaksanakan fungsi keimamatan dan kenabian bagi umatnya, yang setiap saat siap mengajar dan bersyafaat bagi umatnya.
9. Pemimpin gembala adalah pemimpin yang dikhususkan dan diurapi oleh Allah. (Matius 10:1-4)
10. Pemimpin gembala dalam konteks Israel adalah para pemimpin, para imam, para nabi, orang-orang bijak, para tua dan orang tua dalam rumah tangga (Hak 17:6; 21:25; Yer 18:18)

2.2.5. Tugas Pendeta

Uraian tugas seorang pendeta sebagaimana diuraikan dalam agenda Huria Kristen Batak Protestan (HKBP) adalah sebagai berikut:

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

Saudara hendaklah menjadi teladan bagi mereka yang dipercayakan kepada saudara. 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 keadasn yang kamu hadapi. Karena

demikianlah dilakukan para Rasul sebagai mana 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 keknatan 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 diri mu dan persekutuan itu, kemana pun saudara ditetapkan oleh Roh Kudus untuk mengembalikan Jemaat Allah yang telah ditebus dalam Tuhan Yesus Kristus.

Saudara 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".

2. Sama seperti kesungguhanmu menasihati 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 ber-Firman kepada orang jahat: Hai orang jahat engkau pasti mati! Dan engkau tidak berkata apaapa untuk memperingatkan orang jahat itu supaya bertobat dari hidupnya, orang jahat itu akan mati dalam kesalahannya; tetapi, Aku akan menuntut pertanggungjawaban atas nyawanya dari padamu.

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

3. 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 Perjamuan Kudus. Sedang yang satu lagi adalah Baptisan Kudus, yang telah dipesankan pada saat Dia hendak naik ke surga. Karena itu Saudara 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 perbuatanperbuatannya 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 dikocilkan 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 sorga dan apa yang kau lepaskan di dunia ini akan terlepas di sorga. 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."

4. Selain daripada itu tekunlah mendidik dan memelihara anakanak seperti yang dilakukan Yesus Kristus. Dia berkata: "Biarkanlah anak-anak itu datang kepadaKu, jangan menghalanghalangi 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 di Firmankan Tuhan Yesus Kristus: "Gembalakanlah domba-dombaKu".
5. Jaga dan peliharalah seluruh anggota Jemaat, para janda, kaum bapa 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 masingmasing dengan mencocurkan air mata. Doakanlah semua orang yang diserahkan kepadamu, agar Tuhan Yesus menjaga dan memberkati mereka dalam Roh Kudus.

6. Selanjutnya, 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-anakunya. Jikalau seorang tidak tau mengepalai keluarganya sendiri, bagaimanakah ia dapat mengurus Jemaat Allah?
7. 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 berfikir sendiri-sendiri dan berselisih paham, serta saling memfitnah, agar saudara memperoleh seperti apa yang didoakan Tuhan Yesus kepada BapaNya: "Supaya mereka semua menjadi satu, sama seperti Engkau ya Bapa, di dalam Aku dan, Aku di dalam 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, yang melakukan banyak tugas dan 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 penasehat rohani bagi individu, berbagai departemen dan kelompok di dalam jemaat.

2.2.6. 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 pelayanannya kepada jemaat, serta kebijakan dan keputusan yang diambilnya. Maju mundurnya jemaat dan perubahan yang terjadi dalam jemaat, tergantung pada bagaimana strategi yang disusun oleh seorang pendeta. Wajah jemaat adalah wajah para pemimpin jemaat, termasuk pendetanya. Dalam konteks yang lebih luas, pendeta juga pemimpin sosial. Sebab dalam relasi dan interaksi sosialnya, pendeta juga terkait dengan persoalan dan pergumulan yang terjadi dalam masyarakatnya. Ada banyak hal dalam masyarakatnya, dimana 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 antarpribadi 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 aktifitas komunikasi yang ada dalam lingkungan gereja? Tentunya akan banyak perdebatan dalam hal 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).

2.3. Pelayanan Konseling Pastoral

2.3.1. Pengetian Pelayanan Konseling

Secara etimologi, kata konseling berasal dari kata benda counsel, yang diangkat dari kata Latin consilium, dari kata dasar consilere yang berarti to consult, yaitu mencari pandangan atau nasehat dari orang lain, yang berfungsi sebagai penuntun untuk pertimbangan dan pembuatan keputusan yang akan dilakukan (Magdalena Tomata, 2000: 239). Konseling juga berarti seni (art) dari sebuah percakapan terapi, di mana dalam hal ini konselor dengan sengaja menciptakan suasana percakapan yang tepat sehingga secara tidak langsung konseling dapat menyadari dengan tepat apa yang tengah terjadi dengan dirinya (Yakub B. Susabda, 2007: 2).

Konseling merupakan proses pemberian informasi objektif dan lengkap, dilakukan secara sistematis dengan panduan komunikasi interpersonal, teknik bimbingan dan penguasaan pengetahuan klinik yang bertujuan untuk membantu seseorang untuk mengenali kondisinya saat ini, masalah yang dihadapi dan menentukan jalan keluar atau upaya mengatasi masalah tersebut (Saefudin, Abdul Bari, 2002: 104). Proses pemberian bantuan kepada orang lain dalam membuat suatu keputusan atau memecahkan suatu masalah melalui pemahaman terhadap fakta-fakta, harapan, kebutuhan dan perasaan-perasaan jemaat. Proses seseorang membantu orang lain dengan komunikasi, dalam kondisi saling pengertian

bertujuan untuk membangun hubungan, orang mendapat konseling dapat mengekspresikan pikiran dan perasaannya dengan cara tertentu sesuai dengan situasi, melalui pengalaman baru, memandang kesualitan objektif sehingga menghadapi masalah dengan tidak terlalu cemas dan tegang.

Terdapat beberapa pendapat para ahli tentang konseling, diantaranya:

1. Rogers (1986: 18), konseling adalah suatu hubungan yang bebas dan berstruktur yang membiarkan klien memperoleh pengertian sendiri yang membimbingnya untuk menentukan langkah-langkah positif ke arah orientasi baru
2. Pepinsky & Pepinsky (1954: 121), konseling adalah interaksi yang :
 - a. Terjadi antara dua orang, yang satu disebut sebagai konselor dan yang lain sebagai klien
 - b. Berlangsung dalam kerangka profesional
 - c. Diarahkan agar memungkinkan terjadinya perubahan perilaku pada klien
3. Smith (1955: 135), konseling adalah suatu proses yang terjadi dalam hubungan pribadi antara seseorang yang mengalami kesulitan dengan seseorang yang profesional yang latihan dan pengalamannya mungkin dapat dipergunakan untuk membantu orang lain memecahkan persoalan pribadinya.
4. Blocher (1955: 142), konseling adalah proses membantu seseorang agar menyadari reaksi-reaksi pribadi terhadap pengaruh lingkungan dan membantu seseorang membentuk makna dari perilakunya. Konseling juga membantu klien membantu dan memperjelas rangkaian dari tujuan dan nilai-nilai untuk perilaku selanjutnya.

5. Lewis (1970: 126), konseling adalah proses dimana seseorang yang mengalami kesulitan atau klien dibantu untuk merasakan dan selanjutnya bertindak dengan cara yang lebih memuaskan dirinya, melalui interaksi dengan seseorang yang tidak terlibat yakni konselor. Konselor memberikan informasi dan reaksi untuk mendorong klien mengembangkan perilaku untuk berhubungan secara lebih efektif dengan diri sendiri dan lingkungannya.
6. Bernard & Fullmer (1977: 142), konseling adalah usaha untuk mengubah pandangan seseorang terhadap diri sendiri, orang lain atau lingkungannya. Sebagai akibatnya, seseorang dibantu untuk mencapai identitas sebagai pribadi dan menentukan langkah-langkah untuk memupuk perasaan berharga, perasaan berarti dan bertanggung jawab.
7. Ivey & Simek-Downing (1960: 141), konseling memberikan alternatif-alternatif, membantu klien dalam melepaskan dan merombak pola-pola lama, memungkinkan melakukan proses pengambilan keputusan dan menemukan pemecahan-pemecahan yang tepat terhadap masalah.
8. Einsenberg (1983: 63), konseling menambah kekuatan pada klien untuk menghadapi, untuk mengikuti aktifitas yang mengarah ke kemajuan, dan untuk menentukan suatu keputusan. Konseling membantu klien agar mampu menguasai masalah yang segera dihadapi dan yang mungkin terjadi pada waktu yang akan datang (Singgih D. Gunarsa)
9. Robinson (1986: 94), konseling adalah semua bentuk hubungan antara dua orang, dimana seseorang yaitu klien dibantu untuk lebih mampu menyesuaikan diri secara efektif terhadap dirinya dan lingkungannya

sehingga dapat memperoleh kematangan memberikan bantuan dan melalui pengambilan keputusan.

10. Tayler (1969: 143), dalam konseling bukan hanya klien yang belajar, tapi konselor juga belajar memahami dirinya agar suatu persetujuan dapat tercapai.

Secara umum pelayanan konseling atau juga biasa disebut pastoral atau pastorat ialah pelayanan yang berkata-kata tentang teori dan praktek pelayanan. Pastorat ialah, pelayanan yang diselenggarakan oleh gereja dan berdasarkan iman kristiani. Esensi atau inti dari pastorat adalah keterarahan antropologisnya. Pastorat ditujukan kepada manusia sebagai individu, kepada manusia dalam kehidupannya sendiri, yaitu kehidupannya sendiri dengan segala persoalannya, juga persoalan-persoalan imannya. Itu berarti bahwa pastor yang menjalankan pastorat, harus mengarahkan perhatiannya pada manusia sebagai individu dalam segala relasi sosialnya, di mana ia hidup. Di situ ia harus dilayani, supaya ia dapat hidup sesuai dengan kehendak Allah. Terutama di tempat-tempat, di mana manusia disapa secara kolektif umpamanya para remaja, pemuda dan pemudi, para pekerja, para guru, dan lain-lain (JL. Ch, Abineno, 2015: 16)

Konseling (pastoral) adalah percakapan terapeutik antara konselor dengan konsele/klienya, di mana konselor mencoba membimbing konselinya ke dalam suatu suasana percakapan konseling yang ideal (conducive atmosphere) yang memungkinkan konsele tersebut dapat mengenal dan mengerti apa yang terjadi dalam dirinya sendiri (self-awareness), persoalan yang ia sedang hadapi, kondisi hidupnya dan mengapa ia merespon semua itu dengan pola pikir, perasaan dan

sikap tertentu. Dengan begitu, dengan kesadaran yang semakin meningkat, ia mulai belajar untuk melihat tujuan hidupnya dalam relasi dan tanggung jawabnya pada Tuhan dan mencoba mencapai tujuan itu dengan takaran, kekuatan dan kemampuan seperti yang sudah diberikan Tuhan kepadanya (Yakub B. Susabda, Ph.D, 2014: 6-7).

2.3.2. Landasan Alkitab Pelayanan Konseling

Pada saat manusia pertama, Adam dan Hawa jatuh ke dalam dosa, Tuhan Allah memanggil manusia dan berfirman kepadanya “Dimanakah engkau?” (Kej 3: 9). Pertanyaan itu mengungkapkan keberadaan manusia sebagai makhluk ciptaan Allah yang mulia, yang telah dinodai dan dirusakkan oleh ulah manusia sendiri. Manusia takut berjumpa dengan Allah karena pelanggaran dan perlawanan terhadap kehendakNya, yang mengakibatkan ketidakharmonisan dan keretakan itu terjadi. Hal itulah yang menyebabkan manusia dihukum Allah. Hukuman Allah adalah upaya untuk memperbaiki dan membangun kembali hubungan yang tidak harmonis itu sebagai suatu proses pastoral Allah kepada manusia (Kej 3: 14-19).

Proses pastoral Allah itu merupakan bentuk pertanggungjawaban manusia kepada Allah. Di sisi lain, proses itu menunjukkan tindakan kasih Allah kepada manusia. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Pemazmur, yaitu Daud dalam Mazmur 23. Tuhan bertindak sebagai Gembala yang memimpin umatNya dan setiap orang percaya. Mazmur 23 menjelaskan bahwa tugas gembala adalah membaringkan di padang rumput yang hijau, membimbing ke air yang tenang, menyegarkan jiwa, menuntun ke jalan yang benar, menyertai dalam bahaya, menghibur, menyediakan makanan di depan lawan, mengurapi kepala dengan

minyak. Yesaya 40.11 mengatakan bahwa tugas gembala adalah menggembalakan (memimpin) kawanan ternak, menghimpun (mengumpulkan) dengan tanganNya, memangku anak domba, menuntun induk domba dengan hati-hati, karena kasihNya, untuk memulihkan hubungan manusia dengan Allah dan sesamanya.

Secara Alkitabiah, pada zaman Perjanjian Lama, konseling dikenal dengan istilah soferim (1 Taw 27: 32) yang dalam bahasa Inggris diterjemahkan sebagai counselor yang berarti penasehat dan juga misera (Yes 9: 6) dalam menubuatkan penasehat ajaib yang akan datang ke dunia yakni Yesus Kristus. Dalam zaman Perjanjian Baru konseling dikenal sebagai penolong, penghibur dan penasihat yang sering muncul dalam cerita Roh Kudus (parakletos) dalam karyaNya untuk membantu hambaNya (E.P.Ginting, 2006: 9-10)

Pandangan Alkitab Perjanjian Baru tentang peran dan fungsi gembala tidak dapat dipisahkan dari pemahaman tentang pekerjaan Tuhan Yesus sebagai Gembala Agung dan Gembala yang baik. Yesus telah berhasil secara meyakinkan, menggenapi seluruh kegagalan gembala Israel dalam Perjanjian Lama. Para pemimpin Israel gagal melakukan pekerjaan Gembala, maka Allah datang menggembalakan umatNya (Yeh 34: 11-16, 23). Yesus Kristus adalah tokoh Messianik yang memenuhi tuntutan Allah. Secara langsung dan tegas Yesus menyatakan diriNya sebagai gembala yang baik, karena Ia telah berhasil melakukan kehendak Allah (Yoh 10: 11). Pastoral Yesus tidak hanya dilakukan dalam bentuk khotbah, melainkan juga dalam tindakan nyata. Orang buta melihat, timpang berjalan, tuli mendengar, yang mati sekalipun dibangkitkan, yang berdosa diampuni. Konseling pastoral yang dilakukan oleh Yesus memberikan

pemahaman kepada setiap orang bahwa pengharapan akan kasih Allah memulihkan manusia dengan Allah dan sesamanya. Itu berarti, inti dari konseling pastoral adalah menolong orang untuk mengalami penyembuhan dan pertumbuhan dalam dimensi spiritual secara vertikal maupun memotivasi, membebaskan dan memelihara keutuhan hidup manusia dengan sesamanya dalam pelayanan. Dalam pelayanan, Yesus melayani dengan penuh kasih sayang (Yoh 2: 1-11; 4: 4-27; Luk 20: 45-47). Yesus tidak pernah menghukum mereka, tetapi mencari dan memanggil mereka untuk kembali dalam persekutuan dengan Tuhan dan sesama. Yesus tidak hanya melakukan pendampingan pastoral bagi orang sakit, tetapi dalam pelayanannya Ia berjumpa dengan seorang pengemis buta dan Zakheus yang kaya raya (Luk 18: 35-19.10). Sejak zaman para rasul, konseling telah ada di gereja sebagai kegiatan alami dalam kehidupan spiritual bersama. Bagaimanapun juga Perjanjian Baru sendiri menyuruh para pemeluknya untuk saling menasihati (Rom 15: 14); nasihatilah seorang akan yang lain (Ibr 3: 13); Hiburlah seorang akan yang lain dengan perkataan-perkataan ini (1 Tes 4: 18); nasihatilah seorang akan yang lain dan saling membangunlah kamu (1 Tes 5: 11); hendaklah kamu saling mengaku dosa dan saling mendoakan, supaya kamu sembuh (Yak 5: 16); bertolong-tolonganlah menanggung bebanmu! Demikianlah kamu memenuhi hukum Kristus (Gal 6: 2).

Konseling pastoral terutama konseling yang secara terampil menggunakan dan menerapkan Firman Tuhan adalah tugas penting dalam kehidupan dan persaudaraan kristiani. Juga merupakan hasil kematangan rohani sejati yang diharapkan: “Hendaklah perkataan Kristus diam dengan segala kekayaannya di

antara kamu, sehingga kamu dengan segala hikmat mengajar dan menegur seorang akan yang lain dan sambil menyanyikan mazmur, dan puji-pujian dan nyanyian rohani, kamu mengucapkan syukur kepada Allah di dalam hatimu” (Kol 3: 16) (John F. MacATHUR, Jr., 2009: 19-21).

2.3.3. Prinsip Pelayanan Konseling

Pelayanan konseling pastoral dirasakan semakin penting baik dari sisi teologis maupun praktis. Secara teoritis, konseling pastoral adalah salah satu bentuk dari pendampingan pastoral, sedangkan pendampingan pastoral merupakan salah satu dimensi dari pelayanan pastoral yang berisi care and concern (memelihara dan memperdulikan) (Daniel Susanto, 2010: 25-26). Untuk itulah prinsip yang mendasar dalam melaksanakan pelayanan konseling pastoral tentunya bertitik tolak dari pengajaran Alkitab, terutama pengajaran Tuhan Yesus yang telah memberi kelegaan kepada orang yang datang kepadaNya (Mat 11: 28). Konseling pastoral yang benar-benar mau menghasilkan suatu proses yang berdasarkan upaya untuk membebaskan. Pelayanan konseling pastoral juga tidak dapat terlepas dari soal-soal konkrit hidup manusia (Stephen Pattison, 2013: 5).

2.3.4. Fungsi Pelayanan Konseling

Setiap manusia butuh konseling, tak peduli siapa pun dia. Dengan melakukan konseling kita dapat dituntun untuk dapat melihat duduk persoalan secara jelas lewat percakapan yang dituntun oleh konselor profesional. Kita dapat menyadari apa yang sebenarnya terjadi dalam diri kita. Berikut ini dipaparkan beberapa fungsi konseling pastoral, antara lain:

1. Fungsi membimbing (guiding).

Membantu orang yang kebingungan untuk menentukan pilihan-pilihan yang pasti di antara berbagai alternatif. Orang yang didampingi, ditolong untuk memilih/mengambil keputusan tentang apa yang akan ditempuh atau apa yang menjadi masa depannya. Lebih lanjut Van beek mengemukakan beberapa kemungkinan yang bertanggung jawab dengan segala resikonya, sambil membimbing orang ke arah pemilihan yang berguna. Pengambilan keputusan tentang masa depan ataupun mengubah dan memperbaiki tingkah laku tertentu atau kebiasaan tertentu, tetap di tangan orang yang didampingi (Aart Van Beek, 2017: 12-14). Sentuhan Yesus menyemangati Zakheus dari kebingungannya untuk memberikan pilihan beramal dan pengambilan keputusan mengorbankan harta kekayaannya demi jalinan kasih dalam membangun relasi yang benar dengan Tuhan dan sesamanya (Luk. 19:1-10). Fungsi membimbing merupakan langkah pendampingan dan konseling pastoral untuk menolong konseli membuat pilihan dan mengambil keputusan di antara pelbagai kemungkinan pemikiran dan tindakan (JD. Engel, 2016, 6)

2. Fungsi memulihkan/ mendamaikan/ memperbaiki hubungan (*reconciling*)

Reconciling dari kata rekonsiliasi artinya perbuatan memulihkan hubungan persahabatan pada keadaan semula atau perbuatan menyelesaikan perbedaan. Berupaya membangun ulang relasi manusia dengan sesama dan dengan Allah. Salah satu kebutuhan manusia untuk hidup dan merasa

aman adalah adanya hubungan yang baik dengan sesama. Apabila hubungan ini terganggu maka akan timbul konflik. Dalam situasi yang demikian, maka pendampingan pastoral dapat berfungsi sebagai perantara untuk memperbaiki hubungan yang rusak dan terganggu. Fungsi memulihkan berarti membantu konseli memperbaiki kembali hubungan yang rusak antara dirinya dan orang lain. 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. Fungsi pemulihan (reconciling) 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 juga mengembangkan spiritualitasnya dalam hubungan dengan Tuhan. (JD. Engel, 2016, 8)

3. Fungsi menopang/menyokong (sustaining)

Sustaining dari kata sustain yang artinya menopang; memberi alas; memberi kalang/penyangga. Dalam istilah pastoral disebut sustaining yang artinya menopang atau menyokong. Menolong mereka yang “terluka” untuk bertahan dan melewati keadaan yang penyakitnya tidak mungkin atau tipis kemungkinan sembuh. Menolong mereka yang mengalami krisis kehidupan. Seringkali kita diperhadapkan kepada seseorang yang tiba-tiba mengalami krisis yang mendalam (kehilangan atas kematian orang yang dikasihi, dukacita, dll). Dalam hal ini seseorang butuh sokongan berupa

kehadiran dan sapaan yang meneduhkan dan sikap yang terbuka, akan mengurangi penderitaan dari yang mengalami krisis. Fungsi menopang membantu konseli yang sakit atau terluka agar dapat bertahan dalam mengatasi suatu kejadian yang terjadi pada waktu lampau. Fungsi menopang membantu konseli untuk menerima kenyataan sebagaimana adanya, mandiri dalam keadaan yang baru, serta bertumbuh secara penuh dan utuh. 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. Teriakan pengemis buta merupakan wujud harapan bukan hanya untuk sembuh, tetapi dia butuh perhatian dan kepedulian Yesus yang tidak pernah dia dapatkan dan rasakan. Perhatian dan kepedulian Yesus memberikan topangan dan dukungan mental serta spiritual bagi pengemis buta itu (Luk. 18: 35-43). Fungsi menopang adalah menolong konseli menghadapi keadaan sekarang sebagaimana adanya, dan menerima kenyataan pahit yang dialami, serta tetap berjuang untuk menjalani hidup dengan baik. (JD. Engel, 2016: 7)

4. Fungsi menyembuhkan (*healing*)

Healing dari kata dasar heal yang artinya menjadi sembuh; menyembuhkan. Fungsi penyembuhan merupakan pelayanan pastoral secara holistik, lahir dan batin, jasmani dan rohani, tubuh dan jiwa. Fungsi menyembuhkan ini menuntun konseli mengungkapkan perasaan hatinya yang terdalam. Melalui interaksi yang terbuka konseli dibawa pada

hubungan dengan Tuhan baik melalui doa, pembacaan firman Tuhan dan percakapan pastoral. Penyembuhan merupakan fungsi pastoral yang bertujuan mengatasi beberapa kerusakan, mengembalikan orang itu pada suatu keutuhan dan menuntunnya ke arah yang lebih baik daripada kondisi sebelumnya. Perjumpaan Yesus dengan Zakheus yang kaya raya (Luk. 19: 1-10) telah menyembuhkan Zakheus dalam relasinya dengan Tuhan dan sesama Yahudi yang menganggapnya sebagai sampah masyarakat. Dengan itu, Zakheus bukan lagi orang asing, tetapi telah menjadi bagian dari masyarakat Yahudi dan sebaliknya. Fungsi penyembuhan mengatasi kerusakan dilakukan dengan cara mengembalikan konseli pada suatu keutuhan dan menuntunnya ke arah yang lebih baik dari sebelumnya (JD. Engel, 2016: 8).

5. Fungsi memelihara/mengasuh (nurturing).

Nurturing dari kata dasar nurture yang artinya pemeliharaan; pemberian makanan; mengasuh; memelihara. Fungsi memelihara atau mengasuh memampukan konseli untuk mengembangkan potensi-potensi yang diberikan Allah kepadanya. Membantu dan melengkapi orang sampai kepada tujuan hidupnya, lewat pemberian keahlian untuk menjalani kehidupan. Mengasuh dan mendorong ke arah pengembangan, pertumbuhan secara holistik. Konseli dibantu dan didampingi untuk bertumbuh menjadi seseorang yang memahami makna keberadaannya dalam dunia ini. 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, konseli dapat mengembangkan kemampuannya mengatasi masalah atau krisis yang dihadapinya (JD. Engel, 2016: 8).

2.4. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pendeta dan Pelayanan Konseling terhadap Kepuasan Religi Jemaat

2.4.1. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pendeta terhadap Kepuasan Religi Jemaat

Komunikasi sangat penting bagi semua aspek kehidupan manusia baik kehidupan sekuler dan juga pelayanan rohani, melalui komunikasi ini segala sesuatu dapat diutarakan sehingga dapat dimengerti dan dipahami. Komunikasi tidak pernah lepas dari kehidupan sehari-hari secara pribadi maupun kelompok. Pada hakikatnya, komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Jika pengertian komunikasi ini kita hubungkan dengan komunikasi interpersonal maka boleh kita defenisikan komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap orang menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal ini diwujudkan dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Merujuk kepada defenisi komunikasi interpersonal ini jika dihubungkan

dengan pelayanan Gereja maka komunikasi interpersonal yang baik dari Pendeta sangat berpengaruh kepada kepuasan jemaat.

Dalam pelayanan Gereja, komunikasi interpersonal merupakan bagian pelayanan yang sangat integral dari seorang Pendeta untuk mengembangkan program dan pelayanan. Dalam mensosialisasikan program tanpa dibangun dengan komunikasi interpersonal yang baik tentu program tidak akan membuahkan hasil yang maksimal karena dengan komunikasi yang baik ini Jemaat dapat mengekspresikan gagasan, perasaan, harapan dan kesan kepada sesama serta memahami gagasan, perasaan dan kesan orang lain. Ketika seorang pendeta melakukan komunikasi interpersonal yang baik kepada jemaatnya maka program akan memnbuahkan hasil yang maksimal. ketika program membuahkan hasil yang maksimal, tentu akan mewujudkan kepuasan bagi jemaat. Jemaat yang telah merasakan buah pelayanan dan komunikasi interpersonal yang baik, secara otomatis akan mengalami kepuasan. Pendeta yang selalu membangun komunikasi interpersonalnya dengan baik akan mempengaruhi kepuasan jemaat itu sendiri. Pengaruh ini menunjukkan bahwa terjadi perubahan yang meningkat pada kepuasan jemaat. Dengan kata lain semakin terbangun komunikasi interpersonal pendeta kepada jemaat, akan membuat Jemaat itu puas. Peningkatan komunikasi Interpersonal dari pendeta akan membuat tingkat kepuasan jemaat semakin tinggi.

2.4.2. Pengaruh Pelayanan Konseling Terhadap Kepuasan Religi Jemaat

Konseling merupakan suatu bentuk penggembalaan jemaat. Para pemikir konseling memformulasikan pengertian konseling dengan sudut pandang tertentu. Definisi konseling dijelaskan Van Beek (1992: 3-4) dan Abineno (1999: 6-8)

dengan mengacu pada teks Alkitab. Dalam Perjanjian Lama berbahasa Ibrani, istilah konselor adalah *yo eets* yang berarti penasehat (1 Tawarikh 27: 37). dalam Perjanjian Baru, istilah konselor paling sering muncul dalam hubungan dengan Roh Kudus. Disebutkan bahwa para ahli kerap menggunakan istilah konselor terkait dengan pertolongan dalam disiplin ilmu psikologi.

Pandangan berbeda diajukan Rogacion (1996: 144) yang menyebut etimologi istilah konseling berasal dari bahasa Latin 'consilium' yang berarti 'dengan atau bersama' dan 'mengambil atau memegang' yang dirangkai menjadi 'menerima atau memahami'. Dengan demikian, kosakata *consolium* berkonotasi ada sesuatu yang harus dipegang, dipahami, diambil bersama-sama. Dalam konteks konseling berarti mencoba menangkap sesuatu masalah bersama orang lain atau mencoba memahami sesuatu bersama-sama. Ini menunjukkan ada dua pribadi yang bersama-sama dengan serius mencoba memahami gejala tertentu.

Rogacion menjelaskan bahwa kedua pribadi tersebut, seorang konseli dan seorang konselor, menjalin hubungan timbal balik. Konselor dengan kemampuannya yang khusus membantu konseli untuk memahami dirinya dalam kaitan dengan masalah-masalah hidup yang dihadapinya. Konseling meliputi pemahaman dan hubungan individu untuk mengungkapkan aspek kebutuhan, motivasi dan potensinya yang unik dan membantu individu untuk mengapresiasi ketiga aspek tersebut. Konselor berupaya menolong konseli dalam menjelaskan dan memahami suatu masalah yang sedang dihadapi serta mengatasinya sesuai karakter dan perilaku konseli itu sendiri.

Para pemikir konseling menghendaki agar konseling terintegrasi dalam program pelayanan jemaat. Setiap pelayan gereja, khususnya seorang pendeta, seyogyanya melakukan pelayanan konseling sebagai wujud tugas dan tanggung jawab gereja. Leon-Dufour (1990: 238-239) mencatat bahwa Perjanjian Baru menggambarkan Tuhan Yesus sebagai gembala yang baik dan memberikan keteladanan bagi pemimpin, tokoh agama dan masyarakat. Demikian jugalah yang diharapkan jemaat dari seorang pendeta, agar seorang pendeta mampu memberikan keteladanan yang baik pula.

Dalam konteks pelayanan gereja, merujuk pandangan Aart Martin Van Beek (1992: 3), peran sebagai gembala merupakan bagian integral dari tugas pendeta. Pendeta melakukan tugas penggembalaan sebagai bagian dari kewajiban profesinya.

Gereja melalui pendeta, seyogyanya melaksanakan pelayanan konseling. Terlebih pada masa kini, sesuai pengamatan Susanto (2006: 23-24), warga jemaat, pribadi, keluarga dan masyarakat sangat membutuhkan pelayanan konseling. Kebutuhan tersebut seiring dengan banyaknya persoalan yang dihadapi warga jemaat dan masyarakat, baik secara pribadi, keluarga maupun sosial.

Persoalan yang dimaksud antara lain stress, gangguan mental, tindakan anarkis yang mengganggu atau merugikan orang lain, penyakit, kematian, pernikahan, perceraian, dan berbagai persoalan sosial. Kondisi tersebut membutuhkan tanggapan dan pertolongan konseling. Pelayanan konseling individual efektif menolong setiap individu untuk mengatasi pergumulan hidup yang sedang dialami (Susanto, 2006: 504-505).

Menurut E.P. Ginting (2002: 2-3), umumnya pelayanan konseling terselenggara manakala warga jemaat yang mengalami suatu pergumulan tertentu datang menemui gembala atau pendeta. Namun peneliti melihat bahwa lebih baik jika seorang konselor, dalam hal ini pendeta, yang mengunjungi warga jemaat yang sedang mengalami masalah, apalagi kepada warga jemaat yang lanjut usia yang tidak mampu lagi berjalan dan juga warga jemaat yang menjauh dari kehidupan gerejawi. Jika seorang pendeta melakukan pelayanan konseling yang demikian maka semakin meningkatlah tingkat kepuasan yang dirasakan warga jemaat. Warga jemaat akan merasa semakin tersentuh dan terharu menerima pelayanan yang seperti ini. Disamping warga jemaat merasa diperdulikan, mereka juga akan merasa bahwa mereka dibutuhkan dan dikasihi. Tingkat kepuasan ini akan semakin meningkat pula manakala problem atau masalah yang dialami jemaat dapat teratasi atau minimal semakin ringan dengan bantuan pendetanya.

2.4.3. Pengaruh Komunikasi interpersonal Pendeta dan Pelayanan konseling terhadap Kepuasan Religi Jemaat.

Untuk menolong jemaat yang bermasalah dalam gereja perlu dipakai pendekatan komunikasi interpersonal. Melalui komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik maka warga jemaat yang bermasalah akan merasakan kedekatan dengan pendetanya. Warga jemaat yang terkesan dengan cara berkomunikasi yang baik oleh pendetanya bahkan dapat memberikan efek yang positif dalam tingkat kerohaniannya. Jemaat tersebut bisa saja menjadi sangat aktif dalam semua kegiatan di gereja. Hal ini tentu saja berdampak positif terhadap diri jemaat itu sendiri maupun terhadap orang lain di sekitarnya, khususnya bagi gerejanya. Kedekatan seorang jemaat dengan pendetanya akan

mengakibatkan komunikasi yang terjalin sangat baik dan hal ini mengakibatkan pendetanya dengan mudah mengarahkan jemaat tersebut ke arah yang lebih baik bahkan bisa saja mengakibatkan pertobatan bagi jemaat yang tadinya mempunyai sifat yang kurang terpuji. Manfaat lain juga dapat dirasakan oleh gereja, misalnya saja jemaat yang tadinya malas mengikuti kebaktian dan kegiatan gereja lainnya akan semakin rajin, karena dia merasakan komunikasi yang sudah akrab dengan pendetanya. Jemaat tersebut akan merasa rugi jika tidak ke gereja, karena sudah terjalin ikatan batin yang kuata antara pendeta dengan jemaatnya.

Maka dapat dikatakan bahwa semakin baik hubungan atau komunikasi interpersonal yang dijalin seorang pendeta terhadap jemaat-jemaatnya, maka semakin berkembanglah gereja tersebut dan jemaat akan semakin merasa puas atas pelayanan sang pendetanya.

Selain komunikasi interpersonal yang baik, pelayanan konseling yang rutin dan baik juga berpengaruh terhadap kemajuan gereja dan kepuasan jemaat. Di saat jemaat mengalami suatu masalah dan probelama dalam hidupnya, pelayanan konseling seakan menjadi angin segar bagi mereka. Pendeta yang diyakini mampu melakukan pelayanan konseling dengan baik akan mampu membantu mengatasi masalah-masalah yang dialami jemaatnya. Hal ini dapat menimbulkan perasaan diperhatikan, diperdulikan, dirangkul dan dikasihi bagi jemaat. Dan setelah pelayanan konseling dilakukan, jemaat akan merasa lega dan merasakan beban dan problema hidupnya semakin ringan bahkan hilang. Perasaan inilah yang menimbulkan kepuasan bagi jemaat dengan adanya pelayanan konseling oleh pendetanya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa memang komunikasi interpersonal dan pelayanan konseling yang baik yang dilakukan oleh seorang pendeta akan menimbulkan kepuasan bagi jemaat.

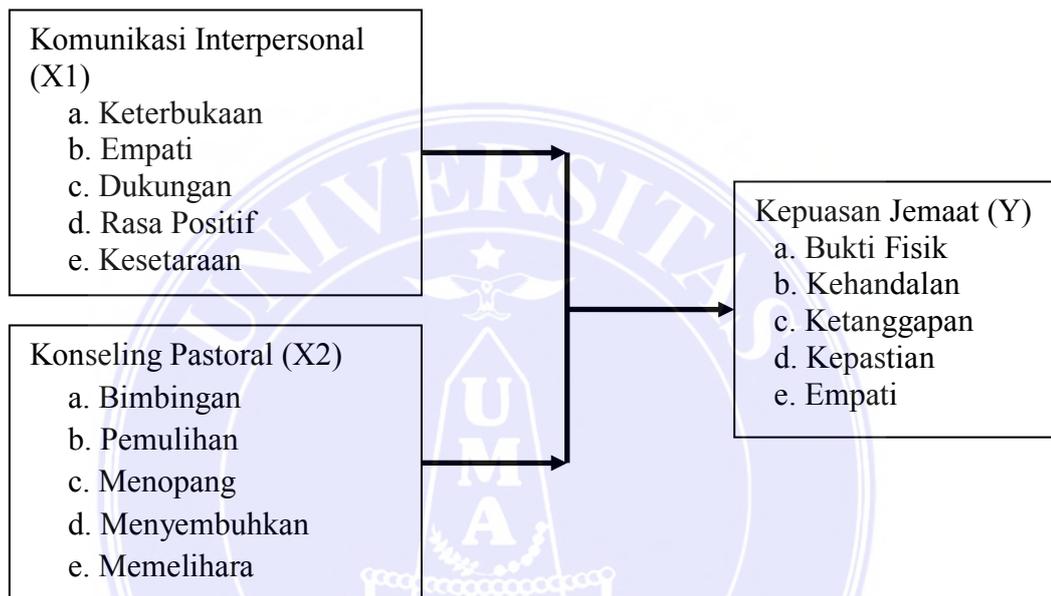
2.5. Kerangka Konseptual

Seorang pendeta yang mempunyai komunikasi interpersonal yang baik dengan jemaatnya akan membuat jemaat merasa nyaman dan senang berada di dalam gereja untuk mengikuti kegiatan-kegiatan di gereja. Dengan terciptanya komunikasi interpersonal yang baik di dalam 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 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.

Ketika seorang pendeta dapat melakukan pelayanan konseling yang memadai dan memenuhi kebutuhan jemaat (dapat menjadi konselor yang baik), maka jemaat akan merasakan kepuasan tersendiri yang dapat mendorong jemaat semakin aktif dalam kegiatan-kegiatan kerohanian. Dan hal ini dapat dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan seorang pendeta. Seorang pendeta di dalam pelayanan konselingnya 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 pelayanan konselingnya.

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



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

2.6. Hipotesis

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

1. Ada pengaruh komunikasi interpersonal pendeta terhadap kepuasan religi jemaat di HKBP Karya Pembangunan
2. Ada pengaruh pelayanan konseling terhadap kepuasan religi jemaat di HKBP Karya Pembangunan

3. Ada pengaruh komunikasi interpersonal pendeta dan pelayanan konseling terhadap kepuasan religi jemaat di HKBP Karya Pembangunan



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan tesis ini adalah metode korelasional. Penelitian ini menggunakan metode korelasional dengan tujuan untuk meneliti bagaimana variabel pada suatu faktor berkaitan dengan variabel faktor yang lain (Rakhmat, 1999: 27). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan didesign untuk melihat pengaruh komunikasi interpersonal pendeta dan pelayanan konseling terhadap kepuasan religi jemaat di HKBP Karya Pembangunan. Hubungan-hubungan tersebut dikorelasikan secara tersendiri dan secara bersama-sama dari sub indikator yang telah ditentukan.

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 dalam penelitian ini adalah seluruh warga jemaat HKBP Karya Pembangunan yang kurang puas dengan pelayanan pendeta, yang berjumlah 80 orang dari 400 warga yang berpartisipasi mengisi angket penilaian survey jemaat yang terdiri dari 148 kaum bapak, 174 kaum ibu dan 78 pemuda.

3.2.2. Sampel

Sampel adalah sebagian obyek yang diambil saat penelitian dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. (31) Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari populasi, yaitu dengan menggunakan seluruh populasi menjadi sampel (*total sampling*).

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 80 orang warga jemaat HKBP Karya Pembangunan yang kurang puas dengan pelayanan pendeta.

3.3. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di HKBP Karya Pembangunan, di Jalan Karya Dame Gg. Rukun No. 07 Medan. Waktu penelitian direncanakan dilaksanakan mulai April 2019.

3.4. Identifikasi Variabel

Variabel yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Variabel terikat: Kepuasan Religi Jemaat HKBP Karya Pembangunan (Y)
2. Variabel Bebas: Komunikasi Interpersonal Pendeta (x1) dan Pelayanan Konseling (x2)

3.5. Definisi Operasional dan Aspek Pengukuran

3.5.1. Definisi Operasional

- 1) Komunikasi Interpersonal Pendeta adalah komunikasi yang terjadi antara pendeta dengan jemaat dimana terjadi kontak langsung dalam bentuk

percakapan maupun tindakan sehingga menimbulkan kenyamanan dalam berinteraksi.

- 2) Pelayanan Konseling adalah proses pemberian informasi objektif dan lengkap, dilakukan secara sistematis dengan panduan komunikasi interpersonal, teknik bimbingan dan penguasaan pengetahuan yang bertujuan untuk membantu seseorang untuk mengenali kondisinya saat ini
- 3) Kepuasan Religi Jemaat adalah perasaan positif jemaat pada pelayanan pendeta, berupa dampak atau hasil evaluasi dari berbagai aspek pelayanan tersebut.

3.5.2. Aspek Pengukuran

1) Komunikasi Interpersonal Pendeta

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

Tabel 3.1
Pemberian Skor pada Skala Komunikasi Interpersonal Pendeta

Alternatif Jawaban	Skor	
	Favorable (+)	Unfavorable (-)
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	4

Komunikasi 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

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

Alternatif Jawaban	Skor	
	Favorable (+)	Unfavorable (-)
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	4

Pelayanan konseling 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:

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

3) Kepuasan Religi Jemaat

Kepuasan Religi 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 oleh subjek adalah Sangat Puas (SP), Puas (P), Tidak Puas (TP), 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 Religi Jemaat

Alternatif Jawaban	Skor	
	Favorable (+)	Unfavorable (-)
Sangat Puas	4	1
Puas	3	2
Tidak Puas	2	3
Sangat Tidak Puas	1	4

Kepuasan religi 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).

3.6. Metode Pengumpulan Data

3.6.1. Sumber data

Dalam variabel terikat (kepuasan religi jemaat HKBP Karya Pembangunan, Y) dan variabel bebas (Komunikasi Interpersonal Pendeta, X1, Pelayanan Konseling, X2) yang disimpulkan dalam penelitian adalah:

- a. Data primer diperoleh langsung dari responden (jemaat) sebanyak 146 orang melalui pengisian skala dengan cara menyebarkan kepada anggota jemaat HKBP Karya Pembangunan. 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 Karya Pembangunan yang digunakan sebagai pendukung dan pelengkap penelitian. Data-data tersebut antara lain gambaran umum lokasi penelitian, jumlah anggota jemaat.

3.6.2. 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/Pimpinan HKBP Karya Pembangunan
- c. Setelah mendapat izin, peneliti berkoordinasi dengan pimpinan Jemaat yang melayani di HKBP Karya Pembangunan untuk pembagian instrumen penelitian dan menjelaskan tentang tujuan, manfaat dan proses penelitian.

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

3.6.3. 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.

3.6.3.1. 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	4
2	Empati	Mampu mendengarkan, merasakan apa yang dialami orang lain	9 11	10 12	4
		Memiliki rasa saling menolong	13 15	14 16	4
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

3.6.3.2. Skala Pelayanan Konseling

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

Tabel 3.7
Kisi-kisi Instrumen Pelayanan Konseling

No.	Aspek	Indikator	No. Item		Jumlah
			F	UF	
1	Bimbingan	Membantu konseli untuk menentukan pilihan dalam mengambil keputusan	1 3	2 4	4
		Membantu konseli memperbaiki hubungan yang rusak antara dirinya dan orang lain	5 7	6 8	4
2	Pemulihan	Memperbaiki hubungan konseli dengan Allah	9 11	10 12	4

2	Penopangan	Menopang konseli untuk menerima kenyataan sebagaimana adanya	13 15	14 16	4
3	Penyembuhan	Mengembalikan pada suatu keutuhan dan menuntunnya ke arah yang lebih baik daripada kondisi sebelumnya	17 19	18 20	4
5	Pemeliharaan	Memampukan konseli mengembangkan potensi yang diberikan Allah	21 23	22 24	4

3.6.3.3. Skala Kepuasan Religi 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 Religi

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 terpercaya	5	6	4
		Kinerja sesuai dengan harapan	7	8	4
			9	10	
		Ketepatan waktu	11	12	4
			13	14	
			15	16	
3	Ketanggapan	Memberi pelayanan yang cepat dan responsif	17 19	18 20	4
4	Kepastian	Memiliki pengetahuan, menumbuhkan rasa percaya, kesopansantunan	21 23	22 24	4
5	Empati	Memberi perhatian yang tulus, memiliki pengertian dan kebutuhan orang lain	25 27	26 28	4

3.6.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.4.1. 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 p atas korelasi butir total. Jika $p < 0,05$ maka butir tersebut tidak valid (gugur). Sebaliknya jika $p > 0,05$ 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.

3.6.4.2. 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 di antara hasil pengukuran (Azwar, 2000). Ada beberapa metode pengujian reliabilitas diantaranya adalah metode *Alpha Cronbach's*

3.7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.7.1. 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 kode tanda 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.

3.7.2. Analisis Data

1. Analisis 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 dengan variabel dependen yaitu kepuasan religi jemaat. Jika hasil analisis tersebut terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai $\alpha < 0,05$ dan atau $\alpha < 0,2$. (32)

3. Analisis 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 linier berganda”, pada batas kemaknaan 95% dengan perhitungan statistik $\alpha = 0,05$. Persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Dimana:

Y : Kepuasan religi jemaat

a : Angka konstanta

b : koefisien regresi

X₁ : Komunikasi interpersonal pendeta

X₂ : Pelayanan konseling



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

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

1. Terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi interpersonal pendeta terhadap kepuasan religi jemaat di Gereja HKBP Karya Pembangunan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil penelitian dengan uji *regresi linear berganda* yang menunjukkan nilai *sig p* = 0,005 ($p < 0,005$) dengan kontribusi apabila dinaikkan satu poin Komunikasi Interpersonal Pendeta, maka kepuasan religi jemaat akan naik sebesar 0,173 kali.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan konseling dengan kepuasan religi jemaat di Gereja HKBP Karya Pembangunan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil penelitian dengan uji *regresi linear berganda* yang menunjukkan nilai *sig p* = 0,000 ($p < 0,005$) dengan kontribusi apabila dinaikkan satu poin Pelayanan Konseling, maka kepuasan religi jemaat akan naik sebesar 0,420 kali.
3. Berdasarkan hasil analisis multivariat menggunakan uji regresi linear berganda diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan secara serentak komunikasi interpersonal pendeta dan pelayanan konseling pastoral terhadap kepuasan religi jemaat di Gereja HKBP Karya Pembangunan dengan nilai *sig* 0,000.

5.2. Saran

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

1. Bagi Pendeta

- (1) Disarankan agar pendeta perlu meningkatkan kemampuan berkomunikasi interpersonal yang efektif dengan jemaat, sehingga pendeta dapat menyampaikan pesan-pesan dengan menyenangkan, jelas dan terarah serta jemaat dapat menerima pesan-pesan tersebut dengan baik pula.
- (2) 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.

2. Bagi Jemaat Gereja HKBP Karya Pembangunan

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

3. 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Abineno Ch.J.L. (2015). *Pedoman Praktis untuk Peleyanan Pastoral*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- 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: Pusataka Pelajar Jogja Offset.
- Beek Van Aart. (2017). *Pendampingan Pastoral*. Jakarta: BPK-Gunung Mulia.
- Christopher H. Lovelock dan Lawren K. Right. (2007). *Management Pemasaran Jasa*. PT. Macanan: Jaya Cemerlang.
- Clebsch, William & Jaekle Charles. (1964). *Pastoral Care in Historical Perpective*. Eanglewood Cliff, N.J: Prencite-Hall.
- Clinebell, Howard. (2002). *Tipe-Tipe Dasar Pendampingan dan Konseling Pastoral*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Dahlenburg G.D. (1999). *Apakah Pendeta Itu?*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- David F. Sibuea. (2014). *Percakapan derngan Lanjut Usia, Suatu Bentuk Konseling Pastoral yang Relevan di Jemaat*. Medan: LAPIK.
- David G. Benner. (1992). *Strategic Pastoral Counseling: A Short-Term Model*. Grand Rapids: Baker Book House.
- Dede Rahmat Hidayat & Herdi. (2013). *Bimbingan Konseling Kesehatan Mental di Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Edgar Walz. (2000). *Bagaimana Mengelola Gereja Anda Pedoman Bagi Pendeta dan Pengurus Awam*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Enggel D.J. (2016). *Konseling Pastoral dan Isu-isu Kontemporer*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- _____. (2016). *Pastoral dan Kebutuhan Dasar Konseling*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.

- Ginting P. E. (2006). *Konseling Pastoral terhadap Masalah Umum Kehidupan*. Journal Info Media: Bandung.
- Hadi, Sutrisno. (2000). *Metode Research Jilid I*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- J.D. Engel. (2007). *Konseling Suatu Fungsi Pastoral*. Salatiga: Tira Grafika.
- Jr, MacARTHUR F. John & amp. (2009). *Pengantar Konseling Alkitab, Pedoman Dasar Prinsip Dan Praktik Konseling*. Gandum Mas.
- Kotler, Philip dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid I, edisi keduabelas*. Jakarta: PT. Indeks.
- Moefad MA. (2013). *Komunikasi Interpersonal antara Pendeta dengan Jemaat* (Studi pada Gereja Kristen Jawi Wetan Jemaat Waru).
- 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.
- Pattison Stephen. (2013). *A Ciritique of Pastoral Care*. SCM Press: London.
- Prayitno H. & Erman Amti. (2015). *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rajagukguk R. (2006). *Membangun Tubuh Kristus*. Yayasan STT HKBP Pematang Siantar.
- Rakmat Jalaluddin. (2007). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Simanjuntak Julianto. (2010). *Konseling & amp; Amanat Agung, Meraih Impian, Satu Pusat Konseling di Setiap Kota*.
- Sendjaja S.D. (1994). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto A.W. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Susabda B. Yakub. (2017). *Konseling Pastoral: Pendekatan Konseling Pastoral Berdasarkan Integrasi Teologi dan Psikologi*. Jakarta: BPK-Gunung Mulia.
- Susanto Daniel. (2010). *Pelayanan Pastoral Holistik, dalam Sekilas tentang Pelayanan Pastoral di Indonesia*. Jakarta: Majelis Jemaat GKI Menteng Jakarta.
- Storm Born. M. (2011). *Apakah Penggembalaan Itu?*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Syafrizaldi. *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.
- Tuminah N.S. (2016). *Komunikasi Antar Persona yang Efektif bagi Pelayanan Kristen*. Sekolah Tinggi Teologi Jemaat Kristus Indonesia. Salatiga Indonesia: Jurnal STTJKI. Volume 4 No. 2.
- Totok S. Wiryasaputra & Rini Handayani. *Pengantar Konseling Pastoral*. Asosiasi Konselor Pastoral Indonesia (AKPI). Malang: Salatiga.
- 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.
- William A. Clebsch, Charles R. Jaekle. (1967). *Pastoral Care In Historical Peerspective*. USA: Harper dan Row, p.4-10.
- Wirya Saputra Totok. (2014). *Pengantar Konseling Pastoral*. Yogyakarta: Diandra Pustaka Indonesia.
- Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Gramedia <http://skapukpkusolo.blogspot.com>.
- Yakub Susabda. (2006). *Pastoral Konseling Jilid I*. Malang: Gandum Mas.
- _____. (1983). *Konseling Pastoral*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Zulfan Saam. (2013). *Psikologi Konseling*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. (2015). *Tata Dasar dan Tata Laksana HKBP 2002 Setelah Amandemen Kedua*. Tarutung: Unit Usaha Percetakan HKBP.

