



e-ISSN: 2745-6072

p-ISSN: 2745-6064

Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat MAJU
UDA Universitas Darma Agung MEDAN

PENDAMPINGAN DALAM PENGAJARAN SEBAGAI SALAH SATU DARI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN ADAPTASI DI GMI MARANATHA RESORT SECURAI DISTRIK 1 WILAYAH 1

Oleh

Selamat Karo-Karo ¹⁾

Yona Gulo ²⁾

Novita Romauli Saragih ³⁾

Marioga Pardede ⁴⁾

Pardamean Malau ⁵⁾

Agus Herdianto Telaumbanua ⁶⁾

Universitas Darma Agung, Medan ^{1,2,3,4,5,6)}

E-mail:

[selamatkaro@gmail.com](mailto:salamatkaro@gmail.com) ¹⁾

guloyona@gmail.com ²⁾

novitaromaulisaragih@gmail.com ³⁾

mariogafkipardede@gmail.com ⁴⁾

pardamean.damai@gmail.com ⁵⁾

agus98herdianto@gmail.com ⁶⁾

ABSTRACT

A quality improvement strategy based on TQM (Total Quality Management) is a quality improvement strategy that has emphasis on aspects including: customer satisfaction, continuous improvement, high obsession with quality, scientific approach to decision making, problem solving, and teamwork. and leadership. The importance of TQM is due to the rapidly changing world and the presence of competitors from similar or different institutions. One of the products offered by the church is based on teaching, especially the basic doctrines of the Christian faith. This is rarely done by the church, as can be seen from the absence of writings that discuss the teaching of doctrine as part of the church's quality management and as an adaptation of the church in facing competitors. The approach used in this paper is qualitative with grounded research method; The reason is, because there has not been a writing that presents the teaching of the basic doctrines of the Christian faith as part of the implementation of TQM in the Church. The results found that teaching the basic doctrines of the Christian faith has made the Church in general survive for thousands of years in the midst of various teaching attacks from both internal and external to the Church. The conclusion obtained is that teaching the doctrine of the Christian faith is the main product of the Church in satisfying the congregation to ensure that the congregation remains part of the holy communion, namely the Church, as well as an important part to show the quality of the Church.

Keywords: *Character, Christian Religious Education*



e-ISSN: 2745-6072

p-ISSN: 2745-6064

Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat MAJU
UDA Universitas Darma Agung MEDAN

ABSTRAK

Strategi peningkatan mutu berbasis TQM (Total Quality Management) adalah salah satu strategi peningkatan mutu yang memiliki aspek-aspek penekanan antara lain: kepuasan pelanggan, perbaikan secara berkesinambungan, obsesi yang tinggi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan, pemecahan masalah, serta kerjasama tim dan kepemimpinan. Pentingnya TQM dikarenakan dunia yang cepat berubah dan hadirnya kompetitor baik dari lembaga sejenis maupun yang berbeda. Salah satu produk yang ditawarkan gereja adalah berbasis pengajaran, khususnya doktrin dasar iman Kristen. Hal ini jarang dilakukan gereja, terlihat dari belum adanya tulisan yang mengangkat bahasan pengajaran doktrin merupakan bagian dari manajemen mutu gereja serta sebagai adaptasi gereja dalam menghadapi kompetitor. Pendekatan yang digunakan dalam tulisan ini adalah kualitatif dengan metode grounded research; alasannya, karena belum ditemukan sebuah tulisan yang menyajikan pengajaran doktrin dasar iman Kristen merupakan bagian dari implementasi TQM di dalam Gereja. Hasil yang ditemukan bahwa, pengajaran doktrin dasar iman Kristen telah membuat Gereja secara umum dapat bertahan selama ribuan tahun di tengah berbagai serangan pengajaran baik dari internal dan eksternal Gereja. Kesimpulan yang diperoleh adalah, pengajaran doktrin iman Kristen merupakan produk yang utama dari Gereja dalam memuaskan jemaat untuk menjamin jemaat tetap menjadi bagian dari persekutuan kudus yaitu Gereja, selain juga merupakan bagian penting untuk menunjukkan kualitas Gereja itu

Kata Kunci: Karakter, Pendidikan Agama Kristen

1. PENDAHULUAN

Sebagai seorang teolog dan akademisi, pelaksanaan tridarma perguruan tinggi harus dilaksanakan seorang dosen. Salah satu dari tridarma itu adalah Pengabdian Kepada Masyarakat. Sasaran masyarakat yang menjadi objek ideal seorang teolog dalam melaksanakan pengabdian adalah Gereja. Oleh karena itulah melihat peluang ini sekaligus menjadi program dalam melaksanakan Pengabdianannya. Dan hal ini sesuai pada berorientasi dalam kemasyarakatan dalam konteks pluralisme. Kondisi Jemaat Jemaat yang sasaran dalam pelayanan (PKM) penulis adalah Gereja Misi Injili Indonesia Jemaat GMI Maranatha. Jemaat dalam strata sosial termasuk kelas menengah kebawah dengan pekerjaan wiraswasta dan pegawai kantoran. Kondisi tempat ibadah awalnya berada pada sebuah Gudang

penyimpanan alat-alat pesta dan sekarang sudah memiliki Gedung pastori sendiri. Dan ibadah jemaat sudah dilaksanakan di pastori yang sama. Jemaat dikelilingi dengan mayoritas masyarakat yang non Kristen dan menjadikan jemaat sebagai kelompok masyarakat minoritas yang membutuhkan bantuan dalam pengajaran doctrinal Gereja.

George Barna dalam situsnya dalam penelitian terbaru 2020 tentang tema “bagaimana kesehatan mental merupakan domain baru pelayanan bagi generasi”, mengungkapkan bahwa, setengah dari usia 18-35 tahun AS (49%) mengungkapkan kecemasan atas keputusan penting dan takut gagal. Lebih dari tiga dari 10 mengatakan mereka sering merasa sedih atau tertekan (39%) atau kesepian dan terisolasi dari orang lain (34%), sehingga menunjukkan bahwa



e-ISSN: 2745-6072

p-ISSN: 2745-6064

Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat MAJU
UDA Universitas Darma Agung MEDAN

tekanan kesehatan mental remaja dan dewasa muda berada di bawah prapandemi hanya meningkat selama krisis (www.barna.com, 2020). Pelayanan yang tadinya lebih fokus di gedung gereja, harus disesuaikan dan dialihkan di rumah-rumah sehingga perlu konsep yang baik agar rohani jemaat tetap terpelihara, seperti yang dikatakan oleh Djeffry Hidajat (Jurnal Teologi dan Pelayanan 17, 2018: 107-117) dalam cara pandang Perjanjian Baru bahwa gereja digambarkan sebagai suatu rumah yang di dalamnya terdapat kegiatan bersifat sosial, ekonomis maupun religious. Dalam Jurnalnya, Fibry Jati Nugroho memberi sebuah pemaparan dengan menyatakan bahwa tugas gereja bukan sekedar menaruh perhatian pada faktor iman umat yang ada di dalamnya, namun sebagai sebuah organisasi rohani dan juga yang bergerak di dalam bidang organisasi, sehingga kunci kesuksesan terdapat pada pemimpin.

Total Quality management (TQM) adalah suatu alat yang digunakan oleh manajemen suatu perusahaan yang melibatkan seluruh personel dalam perusahaan dalam melakukan perbaikan secara terus-menerus atas produk, pelayanan, lingkungan yang berhubungan dengan produk perusahaan, dan manajemen perusahaan melalui metode ilmiah yang inovatif (Tjiptono, 2003:4). Manajemen kualitas dalam sebuah organisasi pada era modern ini, bukan lagi berfokus pada produk atau luaran saja tetapi mencakup proses perencanaan, produksi sampai pada penggunaan produk oleh pelanggan. Hal ini disebut dengan manajemen mutu terpadu, atau Total Quality Management (selanjutnya disebut TQM). TQM diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari

yang lain seperti sosial, gereja punya kewajiban untuk memperdayakan melalui berbagai program yang dipersiapkan seluruh umat agar iman mereka terjaga (Fibry, 2019).

Perubahan terjadi bukan hanya dalam gambaran ideal, namun bisa sebaliknya. Oleh karena itu, gereja harus beradaptasi sepenuhnya dan menyesuaikan dengan perubahan dunia sekitar dan budayanya. Sebab, organisasi yang baik adalah organisasi yang sadar dan responsif terhadap perubahan, sebab pasar menuntut inovasi. Kepemimpinan tidak dapat dipisahkan dari mutu, dikarenakan bicara pemimpin adalah berhubungan dengan kemampuan dan kualitas di atas rata-rata. Oleh karenanya, peran “Top Leader” atau “Pemimpin Tertinggi” sangat berpengaruh pada keberhasilan organisasi, sebab Visi dan Misi menjadi patokan proses kerja dalam perusahaan, ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan.⁴ Hanya saja, setiap lembaga akan memiliki definisi yang variatif tentang TQM walaupun akan memiliki prinsip awal yang sama yaitu kepuasan pelanggan. Menyamakan pelanggan dengan jemaat sesuai prinsip TQM untuk digunakan di dalam Gereja, terdapat keengganan dari beberapa pihak. Hal ini terjadi karena Gereja tidak mau disejajarkan dengan perusahaan yang berorientasi pada untung (profit). Padahal penggunaan TQM di dalam Gereja menyangkut pelayanan yang berfokus kepada jemaat sebagai pelanggan yang harus dipuaskan. Jikapun ada Gereja yang mengenakan prinsip TQM, sering sekali melupakan faktor pengajaran sebagai bagian penting di dalam Gereja. Di mana



e-ISSN: 2745-6072

p-ISSN: 2745-6064

Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat MAJU
UDA Universitas Darma Agung MEDAN

pengajaran merupakan produk utama atau vital dalam memuaskan jemaat. Gereja lebih fokus kepada pelayanan humanistik kotbah yang lucu dan mengasyikkan, memberikan bantuan, kunjungan dan mengabaikan pelayanan pengajaran doktrinal dasar iman Kristen. Hal ini terlihat dalam tulisan-tulisan semisal jurnal, tidak ada membahas doktrin dasar iman Kristen merupakan bagian dari mutu atau kualitas di dalam Gereja.

Oleh karenanya, Manajemen Mutu Terpadu atau Total Quality Management (TQM) yang diartikan sebagai suatu sistem manajemen yang mempunyai fungsi meningkatkan mutu dalam lingkungan sebuah organisasi, dimana terdapat keterlibatan fungsional secara keseluruhan dengan tujuan terbangun mutu di dalam jasa organisasi atau perusahaan (Simamora, 2012:28), menjadi sangat relevan bagi organisasi orientasi TQM tetapi kepuasan pelanggan. Pentingnya TQM dikarenakan dunia yang cepat berubah dan hadirnya kompetitor baik dari lembaga sejenis maupun yang berbeda. Salah satu produk yang ditawarkan gereja adalah berbasis pengajaran, khususnya doktrin dasar iman Kristen. Hal ini tidak di sadari Gereja. (1) Bentuk Kegiatan dilaksanakan pada bulan Januari akhir sampai Maret 2020 masih dalam kondisi pandemi. Hal ini dilaksanakan peneliti dikarena peneliti juga masih bagian dari jemaat sehingga memungkinkan dalam lingkup yang terbatas ini melaksanakan pengabdian baik dalam memenuhi kewajiban sebagai dosen teologi demikian juga sebagai jemaat. Selain itu, kompleks tempat tinggal penulis dengan jemaat yang berdekatan sangat memungkinkan untuk menjalankan komunikasi baik secara langsung dengan tetap melaksanakan

mana pun karena sifatnya yang umum sehingga dapat dipraktekkan di organisasi apapun, termasuk di dalam gereja. Dengan demikian terkait dengan gereja dan kondisi Normal baru, tulisan ini difokus pada peran dan urgensi manajemen mutu terpadu terhadap pelayanan bagi eksistensi gereja di masa Normal Baru ini, di Gereja Bethel Indonesia Parakletos Taman Palem Lestari Cengkareng Jakarta Barat, yang letak alamatnya di Jl. Taman Palem Lestari Blok B 12E no 1.

2. METODE PENELITIAN

Dalam pelaksanaan kegiatan ini terdapat hal yang perlu dipahami terlebih dahulu. Banyak Gereja belum menerapkan majemen mutu atau total quality management (TQM) karena dianggap hal tersebut hanya untuk perusahaan yang bertujuan profit. Padahal profit bukan Prokes serta melalui online melalui aplikasi zoom. (2) Bentuk dari pengabdian ini dengan bentuk kegiatan pengajaran doktrin juga untuk menyadarkan gereja local bahwa pengajaran doktrin adalah unsur utama dalam total quality management di dalam sebuah Gereja. Bentuk dan Teknik pengajaran yang dilakukan terhadap jemaat adalah: a) Sasaran Sebenarnya kegiatan ini tidak jauh dari kegiatan rutin dari jemaat dalam melaksanakan kegiatan kerohanian dan pembinaan jemaatnya. Hanya saja dalam kegiatan ini, orientasi justru dititik beratkan pada pengajaran doktrin dasar iman Kristen. Dan sasarannya yaitu: 1. Jemaat dewasa 2. Jemaat remaja 3. Jemaat anak-anak Hanya saja dikarenakan kondisi pandemic maka jemaat dewasa yang paling banyak menerima pengajaran tersebut di khususkan pada kegiatan KTB hari Sabtu. B) Output dan Outcome Output yang



e-ISSN: 2745-6072

p-ISSN: 2745-6064

Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat MAJU
UDA Universitas Darma Agung MEDAN

diharapkan dari kegiatan ini adalah jemaat semakin kuat dalam menghadapi tantangan yang dihadapi yang mencakup tantangan:

Tantangan pandemi yang mengakibatkan jemaat banyak yang terkena PHK Sehingga output atau hasil yang langsung dapat dihasilkan adalah Jemaat tetap bertahan dalam imannya dan Tangguh dalam menghadapi berbagai ajaran. Jemaat tetap setiap sebagai anggota jemaat di mana TQM Gereja berfokus pada hal ini. Jemaat tetap berperan aktif di dalam Gereja sekalipun dalam keterbatasan akibat dari masa Pandemi. Outcome yang diharapkan adalah terjadi perubahan perilaku jemaat dalam menghadapi tantangan di atas: Tidak mudah tersinggung ketika munculnya variasi ajaran yang terkesan menyerang ajaran Kristen. Jemaat tidak menjadi bagian dari masyarakat yang

3. SIMPULAN

Pengabdian kepada masyarakat bagi dunia Teologi, unsur utamanya adalah jemaat yang adalah Gereja. Walaupun tidak menampik kemungkinan lain bahwa masyarakat lain juga dapat menerima pengabdian ini. Pengabdian ini untuk menyadarkan bahwa TQM dapat dilaksanakan oleh Gereja bukan untuk orientasi profit tetapi kepuasan jemaat sebagai anggota Gereja yang hidup dalam persekutuan orang-orang terpilih. Sangat disarankan penerapan TQM di dalam Gereja menjadi sebuah keharusan mutlak dan bukan hanya tanggung jawab Pendeta tetapi juga mencakup pengurus (majelis dan organis lainnya) untuk memuaskan kehidupan persekutuan orang-orang pilihan.

Rekomendasi tindak lanjut Melalui kegiatan ini, di rekomendasikan: Gereja harus menyadarkan diri bahwa pengajaran

mengeluh tetapi menjadi masyarakat yang berusaha. c. Jemaat semakin lebih aktif di dalam kegiatan kegerejaan walau terbatas oleh prokes 3 M dan sekarang menjadi 5M. Jemaat menjadi cerdas dalam menjawab atas pertanyaan-pertanyaan skeptik dari golongan lain serta pelaku 3M. Keberlanjutan kegiatan Dalam kegiatan ini diharapkan terjadi keberlanjutan di dalam jemaat ini dengan melibatkan pengurus Gereja dalam menentukan tema-tema sentral yang penting untuk di bahas dari sudut teologi. Sehingga dalam hal ini jemaat menjadi sumber tema bahasan pengajaran di mana Hamba Tuhan sebagai pelayan jemaat menyiapkan bahan ajaran untuk memuaskan kaingin tahun jemaat. Tahap kepuasan ini disebut dengan tercapainya total quality management di dalam gereja.

adalah unsur utama dalam TQM Gereja. Jemaat seumpama pelanggan yang bukan menjadi objek penjualan tetapi jemaat sebagai objek pengajaran untuk memuaskan spritualitasnya sehingga menghasilkan kesetiaan dan keberlangsungan Gereja lokal.

4. DAFTAR PUSTAKA

- Alkitab Terjemahan Baru. (2014). Jakarta
Lembaga Alkitab Indonesia.
Budijanto, B., and Irawan, H.
(2020). Bilangan Research Center,
Jakarta: Yayasan
Bilangan Research Center
Fakih, M. (2018). Runtuhnya Teori
Pembangunan dan Globalisasi,
Yogyakarta:
Group.
Kamus Besar Bahasa Indonesia.
(1997). Jakarta: Balai Pustaka.
Khan, Y. D. (2010). Pendidikan



e-ISSN: 2745-6072

p-ISSN: 2745-6064

Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat MAJU
UDA Universitas Darma Agung MEDAN

- Karakter Berbasis Potensi Diri,
Yogyakarta:
Pelangi Publishing.
Mahmud, H. (2015). Administrasi
Pendidikan (Menuju Sekolah
Efektif), Cet. 1,
Gunung Mulia.
Juharni. (2017). Manajemen Mutu
Terpadu, Makassar: SAH MEDIA.
Kadir, A. (2012) Dasar-Dasar
Pendidikan, Jakarta: Kencana
Prenada Media
Insist Press dan Pustaka Pelajar.
Griffin W. R. (2002). Manajemen,
Jakarta: Erlangga.
Hamzah, A. (2020). Metode
Penelitian dan Perkembangan, Cet.
2, Malang:
Literasi Nusantara.
Makassar: Aksara Timur.
Mukhtar, M. (2011). Supervision:
Improving Performance and
Development
Press.
Sulastri, L. (2014). Manajemen
Sebuah Pengantar, Cet. 3; Bandung:
La Good's
publishing.
Fandy, T., and Diana, A. (2014).
Total Quality Manajemen,
Yogyakarta: Andi.
Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana.
2001. Total Quality Management.
Vol. 3, Nomor 1.