



Davar: Jurnal Teologi

ISSN 2722-905X (online), 2722-9041 (print)

Vol. 5, No. 2 (2024): 94-111

<http://e-journalsangkakala.ac.id/index.php/DJT>

MENERAPKAN PRINSIP *SERVICE EXCELLENT* DALAM PELAYANAN GEREJA BERDASARKAN KOLOSE 3:23

Yudha Ardiyanto¹, Meitha Sartika², Mariyana³

Sekolah Tinggi Teologi Bethel The Way Jakarta, Indonesia ^{1, 2, 3}
yudhaardiyanto25@gmail.com, meitha.sartika@sttbetheltheway.ac.id,
meriyana@sttbetheltheway.ac.id

ABSTRACT

This study discusses the application of the principle of service excellent in church services based on Colossians 3:23, with a qualitative descriptive approach through a literature review. Service excellent, which is commonly used in the business world, is adapted in the church context to improve the quality of service and congregational engagement. Colossians 3:23 is the theological foundation that encourages church servants to serve with all their hearts, as if for God, not for humans. Through literature analysis, including theological books, trusted scientific journals, and the Bible. This study identifies ways in which churches can implement the principles of excellent service, such as reliability, empathy, and attention to the needs of the congregation. The results of the study indicate that the application of service excellent contributes to increased satisfaction and congregational engagement and strengthens the church community. This study is expected to provide practical guidance for today's churches to implement quality services that are in line with Christian values.

Keywords: Service Excellent, Service, Church, Theological, Practical.

ABSTRAK

Penelitian ini membahas penerapan prinsip *service excellent* dalam pelayanan gereja berdasarkan Kolose 3:23, dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui kajian pustaka. *Service excellent*, yang umumnya digunakan dalam dunia bisnis, disesuaikan dalam konteks gerejawi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keterlibatan jemaat. Kolose 3:23 menjadi landasan teologis yang mendorong pelayan gereja untuk melayani dengan segenap hati, seolah-olah untuk Tuhan, bukan untuk manusia. Melalui analisis literatur, termasuk buku-buku teologi, jurnal ilmiah terpercaya, dan Alkitab. Penelitian ini mengidentifikasi cara-cara gereja dapat mengimplementasikan prinsip-prinsip *service excellent*, seperti keandalan, empati, dan perhatian pada kebutuhan jemaat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *service excellent* berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan keterlibatan jemaat serta memperkuat komunitas gereja. Penelitian ini diharapkan memberikan panduan praktis bagi gereja masa kini untuk menerapkan pelayanan berkualitas yang selaras dengan nilai-nilai Kristen.

Kata kunci: Service Excellent, Pelayanan, Gereja, Teologis, Praktis.

PENDAHULUAN

Konsep pelayanan prima atau *service excellent* pertama kali muncul pada akhir abad ke-20 sebagai respons terhadap meningkatnya persaingan global dan tuntutan konsumen yang semakin tinggi akan kualitas pelayanan. Berawal dari sektor bisnis, *service excellent* diartikan sebagai pemberian pelayanan yang melampaui harapan pelanggan, bukan hanya sekedar memenuhi standar dasar. Konsep ini kemudian diadopsi oleh berbagai sektor lainnya, termasuk pelayanan publik dan organisasi nirlaba, seperti rumah sakit, lembaga pendidikan, serta gereja. Dalam perkembangannya, *service excellent* menjadi landasan penting bagi organisasi untuk membangun loyalitas pelanggan dan reputasi positif.¹ Pada dekade 1980-an dan 1990-an, perusahaan-perusahaan besar seperti Ritz-Carlton dan Disney dikenal sebagai pionir dalam implementasi *service excellent*, menginspirasi sektor lain untuk fokus pada pengalaman pelanggan yang istimewa. Saat ini, *service excellent* telah berevolusi seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi, di mana *service excellent* tak hanya diukur dari kualitas interaksi langsung, tetapi juga melalui efisiensi, personalisasi, dan kenyamanan layanan berbasis teknologi.

Service excellent berkembang melalui pandangan berbagai ahli dan peneliti yang mendefinisikan serta memperluas pemahaman tentang kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, *service excellent* adalah upaya memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan melalui dimensi-dimensi seperti keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Mereka mengembangkan model SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelayanan yang diterima, yang menjadi dasar evaluasi kualitas layanan di berbagai sektor.² Menurut Philip Kotler, *service excellent* adalah kemampuan sebuah organisasi untuk memberikan layanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing, dengan cara memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan. *Service excellent* harus difokuskan pada kepuasan pelanggan, dengan memenuhi kebutuhan mereka secara konsisten.³ Menurut Nurmah Semil, *service excellent* atau *excellent service* adalah pemberian layanan yang sangat memuaskan bagi penerima layanan. Berdasarkan teori kualitas layanan, yang mengukur perbandingan antara persepsi (layanan yang diterima) dengan harapan (ekspektasi), pelayanan dapat disebut prima jika pengalaman yang dirasakan jauh melampaui harapan penerima.⁴

Menurut Crouch, *service excellent* dalam tim dimulai dari kepemimpinan yang unggul, di mana seorang pemimpin tingkat lima, sebagaimana dijelaskan oleh Jim Collins dalam *Good to Great*, memainkan peran penting. Pemimpin ini memiliki kombinasi

¹ S.E.M.M. Mujito et al., *Manajemen Service excellent* (EDU PUBLISHER, 2024), 8.

² F Shabrina et al., *Service excellent: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan Dari A Sampai Z* (Gadjah Mada University Press, 2018), 1.

³ H Windasuri, *Excellent Service* (Gramedia Pustaka Utama, 2017).

⁴ M S Dr. Nurmah Semil, *Service excellent Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia* (Prenadamedia, 2018), 49.

kerendahan hati dan keteguhan profesional yang kuat, serta fokus pada keberhasilan organisasi, bukan diri sendiri. Selain itu, orang-orang harus ditempatkan dalam peran yang tepat dan pada waktu yang tepat, dengan penekanan pada kepercayaan dan akuntabilitas. Kinerja di bawah standar tidak boleh ditoleransi, dan sikap negatif harus dihilangkan. Kesuksesan juga bergantung pada penggunaan metode yang telah terbukti dan teruji, dengan kerangka kerja yang jelas untuk memandu pencapaian visi dan misi organisasi.⁵

Service excellent memiliki relevansi besar dalam pelayanan gerejawi, karena gereja bertujuan memberikan pelayanan yang memancarkan kasih dan perhatian kepada jemaat sebagai bentuk nyata dari nilai-nilai iman Kristen. Penerapan *service excellent* dalam gereja mencakup aspek kehangatan dalam menyambut jemaat, kepekaan terhadap kebutuhan rohani dan emosional, serta konsistensi dalam pelayanan, yang semuanya berperan dalam menciptakan pengalaman yang positif dan mendalam bagi jemaat. Dengan menekankan kualitas pelayanan yang tulus dan profesional, gereja dapat meningkatkan partisipasi, loyalitas, dan pertumbuhan iman jemaat. Relevansi *service excellent* dalam konteks gereja juga mencerminkan panggilan Alkitab untuk melayani “dengan segenap hati seperti untuk Tuhan” (Kolose 3:23), menjadikannya sebagai upaya mewujudkan pelayanan yang berintegritas dan berkualitas yang tidak hanya bermanfaat bagi jemaat tetapi juga memuliakan Tuhan.

Kolose 3:23 sendiri sudah dijadikan sebagai pedoman dalam pelayanan gereja. Sebagai contoh, James Dunn dalam bukunya *The Epistles to the Colossians and to Philemon* menjelaskan bahwa ayat ini merupakan panggilan bagi umat Kristen untuk memiliki etos kerja yang didasarkan pada motivasi spiritual, bukan hanya untuk menyenangkan manusia. Dunn menegaskan bahwa pelayanan yang berlandaskan Kolose 3:23 harus mendorong orang untuk melihat setiap tugas yang mereka lakukan sebagai persembahan kepada Tuhan.⁶ Weber menyatakan bahwa iman kepada Allah tercermin dalam tanggung jawab optimal terhadap pelayanan. Alkitab (Kolose 3:23) menegaskan bahwa seorang pekerja harus melayani dengan sepenuh hati seperti untuk Tuhan, bukan manusia, membuktikan imannya melalui hasil pekerjaannya.⁷

Topik *service excellent* dalam konteks gereja sangat signifikan mengingat perubahan dinamika jemaat dan ekspektasi terhadap kualitas pelayanan di era modern. Gereja masa kini dihadapkan pada tantangan untuk tetap relevan dan responsif di tengah berbagai kebutuhan rohani dan emosional jemaat, khususnya generasi muda yang terbiasa dengan pelayanan berkualitas dalam kehidupan sehari-hari. Di sisi lain, sering kali terjadi

⁵ C D Crouch, *The Excellent Experience* (iUniverse, 2013).

⁶ J D G Dunn, *The Epistles to the Colossians and to Philemon*, The New International Greek Testament Commentary (Eerdmans Publishing Company, 2014).

⁷ Innawati Teddywono, “Upaya Meningkatkan Etos Kerja Jemaat Melalui Pengajaran Hakikat Kerja Menurut Kolose 3: 22-24,” *Kharismata: Jurnal Teologi Pantekosta* 2 (2021).

kesenjangan antara harapan jemaat akan pelayanan yang penuh empati, ramah, dan profesional dengan kenyataan dimana beberapa gereja masih mempertahankan pendekatan pelayanan yang tradisional atau kurang tanggap. Kesenjangan ini dapat mengakibatkan rendahnya partisipasi, keterlibatan, dan kepercayaan jemaat. Gereja seharusnya mengadopsi pendekatan *service excellent* dengan memperhatikan kepuasan dan kebutuhan jemaat, menyediakan ruang untuk interaksi yang lebih personal, serta memastikan pelayan yang berkomitmen dan terlatih. Dengan menerapkan prinsip *service excellent*, gereja bukan hanya dapat meningkatkan kepuasan jemaat, tetapi juga dapat memperkuat komunitas yang penuh kasih dan komitmen, sejalan dengan panggilan gereja untuk melayani dengan tulus sebagai refleksi iman Kristen.

Penelitian terdahulu mengenai *service excellent* dalam konteks gerejawi masih sangat terbatas, sehingga penulisan jurnal ini menjadi kontribusi yang penting bagi perkembangan gereja masa kini. Sebagai konsep yang berfokus pada kualitas dan kepuasan dalam pelayanan, *service excellent* umumnya lebih banyak diterapkan dalam bidang bisnis dan sektor pelayanan umum. Namun, gereja sebagai lembaga yang melayani kebutuhan rohani, emosional, dan sosial jemaat juga sangat membutuhkan pendekatan yang menekankan pada pelayanan berkualitas. Tanpa panduan yang jelas mengenai penerapan *service excellent*, banyak gereja mungkin masih berjuang dengan pendekatan tradisional yang kurang mampu menjawab ekspektasi generasi jemaat masa kini. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kerangka yang relevan bagi gereja untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat keterlibatan jemaat, dan menjawab tantangan modern dalam menciptakan komunitas yang penuh kasih dan kepedulian sesuai dengan nilai-nilai Kristen. Penulisan jurnal ini bukan hanya untuk memperkaya literatur akademis, tetapi juga sebagai panduan praktis bagi gereja untuk membangun pelayanan yang lebih baik dan berdaya guna.

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam “menerapkan prinsip *service excellent* dalam pelayanan Gereja berdasarkan Kolose 3:23” adalah bagaimana prinsip *service excellent* dapat diterapkan dalam konteks pelayanan gereja untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaat, khususnya dalam mencapai tujuan rohani dan sosial gereja. Secara teologis, bagaimana Kolose 3:23 sebagai dasar pengajaran Alkitab dapat dijadikan pedoman dalam memotivasi pelayan gereja untuk melayani dengan segenap hati, seolah-olah untuk Tuhan. Secara praktis, bagaimana gereja dapat mengintegrasikan prinsip-prinsip *service excellent*, seperti keandalan, empati, dan perhatian terhadap kebutuhan jemaat, dalam setiap aspek kegiatan pelayanan gereja, sehingga dapat meningkatkan keterlibatan jemaat, memperkuat hubungan komunitas, dan mewujudkan visi gereja yang lebih efektif dan relevan di era kontemporer. Penelitian ini juga akan menggali tantangan dan kesenjangan yang ada dalam penerapan prinsip tersebut di gereja masa kini.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengeksplorasi penerapan prinsip *service excellent* dalam pelayanan gereja berdasarkan Kolose 3:23, baik dari perspektif teologis maupun praktis. Secara teologis, penelitian ini bertujuan untuk menggali bagaimana ajaran Kolose 3:23 dapat menjadi dasar yang mendasari semangat dan motivasi pelayan gereja dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan tulus kepada jemaat. Secara praktis, tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi cara-cara di mana prinsip-prinsip *service excellent*, seperti keandalan, empati, dan perhatian terhadap kebutuhan jemaat, dapat diimplementasikan dalam berbagai aspek kegiatan gereja, guna meningkatkan kualitas pelayanan dan keterlibatan jemaat. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan dan kesenjangan yang dihadapi gereja dalam menerapkan prinsip *service excellent* serta memberikan rekomendasi untuk memperbaiki dan mengoptimalkan pelayanan gereja di masa kini.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memahami dan mendeskripsikan penerapan prinsip *service excellent* dalam konteks pelayanan gereja berdasarkan Kolose 3:23. Metode ini akan mengumpulkan data melalui kajian pustaka yang melibatkan berbagai literatur, termasuk buku-buku teologi dan pelayanan gereja, jurnal ilmiah terpercaya, Alkitab sebagai sumber utama dalam membangun landasan teologis, serta sumber-sumber lain yang relevan dan kredibel. Penelitian kepustakaan merupakan suatu kegiatan yang berkaitan erat dengan pengumpulan data dengan cara menganalisis data atau informasi untuk mendapatkan hasil pencarian yang akurat.⁸

Data yang dikumpulkan akan dianalisis untuk memahami pandangan teologis dan praktik *service excellent* dalam gereja serta menggali aplikasi praktis prinsip-prinsip ini dalam pelayanan sehari-hari. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai cara-cara gereja dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan ajaran Alkitab dan prinsip *service excellent*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Service Excellent

Service excellent berasal dari Bahasa Inggris yang terdiri dari dua kata, yaitu *service* yang bermakna jasa, pelayanan, dan pengabdian serta *excellent* yang bermakna bermutu tinggi, sangat baik, yang menarik perhatian dan unggul.⁹ *Service excellent* merujuk pada upaya untuk memberikan layanan terbaik yang melampaui harapan pelanggan, dengan fokus pada kualitas, kecepatan, keandalan, dan kepuasan pelanggan

⁸ Zakharia Suparyadi. et al., "Does One Secure Their Own Salvation? Analysis on Continue to Work Out Your Salvation," *Evangelikal: Jurnal Teologi Injili dan Pembinaan Warga Jemaat* 8, no. 2 (2024): 223.

⁹ I G W Suputra, *How to CreaAD Service Excellent for Your Guests* (Nilacakra, 2021), 24.

secara keseluruhan. Hal ini melibatkan tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar pelanggan, tetapi juga berusaha menciptakan pengalaman positif dan berkesan yang membuat pelanggan merasa dihargai dan puas.

Beberapa unsur penting dalam *service excellent* adalah: Kualitas layanan (layanan yang diberikan harus sesuai dengan standar yang tinggi dan dapat diandalkan, sehingga pelanggan merasa puas dan terlayani dengan baik); Kecepatan dan efisiensi (layanan harus diberikan dalam waktu yang tepat, tanpa menunda-nunda, dan dengan proses yang efisien); Kepedulian terhadap pelanggan (mendengarkan dan memahami kebutuhan serta keinginan pelanggan dengan penuh perhatian, serta memberikan solusi yang tepat sesuai dengan harapan mereka); Keterampilan dan profesionalisme (staf yang terlatih dengan baik dan memiliki keterampilan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas); Empati dan komunikasi yang baik (melibatkan interaksi yang positif, terbuka, dan ramah antara pelanggan dan penyedia layanan).

Dalam konteks pelayanan gerejawi, *service excellent* atau pelayanan yang prima mengacu pada kualitas pelayanan yang melebihi harapan jemaat dan menunjukkan integritas, kasih, dan dedikasi yang tulus.¹⁰ Pelayanan gerejawi yang unggul bertujuan untuk memberikan pengalaman spiritual yang penuh kasih, dukungan, dan hiburan yang mendalam kepada jemaat, serta mendorong pertumbuhan rohani mereka.

Service Excellent Dalam Pelayanan Gereja Berdasarkan Kolose 3:23 Dari Perspektif Teologis

Teks Kolose 3:23

Kolose 3:23 dalam bahasa Yunani berbunyi: “καὶ πᾶν ὃ τι ἐὰν ποιῆτε, ἐκ ψυχῆς ἐργάζεσθε, ὡς τῷ Κυρίῳ καὶ οὐκ ἀνθρώποις” yang diterjemahkan sebagai, “Apa pun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia”. Ayat ini menekankan sikap hati dan motivasi yang seharusnya dimiliki oleh orang percaya dalam setiap pekerjaan yang dilakukan, yang digambarkan oleh kata-kata kunci ἐκ ψυχῆς (ek psychēs), berarti “dengan jiwa yang sepenuhnya” atau “dengan segenap hati”.¹¹

Analisis kata kunci

Kata ἐργάζεσθε (ergazesthe) adalah bentuk dari “ergazomai”, yang berarti “bekerja” atau “melakukan sesuatu”.¹² Kata ini menunjukkan bahwa tindakan kita harus dilakukan dengan upaya yang nyata, bukan sekadar tindakan fisik, tetapi dengan totalitas

¹⁰ Surat – Surat Dari Lapas (PENERBIT KBM INDOENSIA, 2022).

¹¹ Mika Seri Dear Rohani Siahaan and Dorlan Naibaho, “Peran Guru PAK Dalam Mempraktikkan Kolose 3: 23,” *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora* 2, no. 4 (2023): 13050–13062.

¹² Pestaman Siagian and Malik Malik, “Hubungan Antara Tuan Dan Hamba Dalam Dunia Kerja Berdasarkan Kolose 3: 22-4: 1,” *Phronesis: Jurnal Teologi dan Misi* 6, no. 1 (2023): 36–51.

niat dan usaha. ἐκ ψυχῆς (ek psychēs): Secara harfiah berarti “dari jiwa”, merujuk pada pekerjaan yang dilakukan dari kedalaman hati, menunjukkan intensitas dan ketulusan. Ini berarti bahwa semua pelayanan atau pekerjaan dilakukan bukan hanya sebagai rutinitas tetapi dengan keikhlasan dan sepenuh hati. ὡς τῷ Κυρίῳ (hōs tō Kyriō): Frasa ini menggaris bawahi motivasi utama dari pekerjaan tersebut, yaitu “seperti untuk Tuhan”. Dalam konteks ini, pekerjaan yang dilakukan seharusnya bukan untuk manusia, tetapi sebagai persembahan kepada Tuhan, yang memberikan makna lebih tinggi kepada tindakan kita sehari-hari.

Latar belakang penulisan

Latar belakang penulisan Kolose 3:23 terkait erat dengan situasi gereja di Kolose pada waktu itu serta tujuan rasul Paulus dalam menyampaikan surat ini kepada jemaat di sana. Gereja di Kolose, sebuah kota di Asia Kecil (sekarang Turki), didirikan oleh Epafras, seorang rekan Paulus (Kolose 1:7-8). Meski Paulus sendiri tidak pernah mengunjungi Kolose, ia mendengar kabar tentang iman jemaat di sana dan juga tantangan yang mereka hadapi. Pada saat itu, jemaat di Kolose menghadapi pengaruh ajaran yang membingungkan dan berpotensi menyesatkan. Beberapa ajaran ini berasal dari campuran antara Yudaisme, mistisisme, dan filsafat Yunani yang mengarah pada sinkretisme.¹³

Ajaran tentang Hukum Taurat yang berusaha mengikat jemaat dengan aturan-aturan ketat, seperti peraturan makanan dan hari raya, yang sebenarnya sudah dipenuhi dalam Kristus (Kolose 2:16-17). Penyembahan malaikat dan pencarian hikmat rahasia atau pengetahuan mistis yang dianggap sebagai sarana untuk mencapai kedekatan dengan Tuhan (Kolose 2:18). Asketisme atau penyangkalan diri yang berlebihan sebagai jalan mencapai kesalehan, yang sebenarnya tidak berakar pada Injil (Kolose 2:20-23). Semua ini membuat Paulus merasa perlu menegaskan kembali dasar iman Kristen serta keunggulan dan kelengkapan Kristus sebagai satu-satunya sumber keselamatan, kebenaran, dan kehidupan baru bagi orang percaya.

Nasihat etika Rasul Paulus

Kolose 3:23 adalah bagian dari nasihat etika yang Paulus berikan kepada jemaat di Kolose. Pada bagian ini, ia membahas bagaimana orang percaya harus hidup dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam peran sosial mereka. Paulus menekankan bahwa pekerjaan atau peran apapun, termasuk sebagai hamba atau pekerja, harus dilakukan dengan penuh semangat seolah-olah untuk Tuhan. Ini sangat penting dalam konteks budaya yang melihat pekerjaan hamba atau tugas sehari-hari sebagai hal rendah; Paulus memberikan perspektif baru bahwa semua pekerjaan bisa menjadi pelayanan rohani jika

¹³ S.P.M.D.M.T. Dr. Nicko Hosea Layantara, *Pastoral Konseling Keluarga - Berdasarkan Kolose 3:18-21* (Penerbit Andi, 2023).

dilakukan untuk Tuhan. Dengan demikian, Kolose 3:23 menegaskan bahwa hidup seorang Kristen adalah menyembah dan melayani Tuhan dalam segala hal, bukan sekadar dalam kegiatan religius, tetapi juga dalam setiap tindakan sehari-hari.¹⁴

Kolose 3:23 sangat relevan untuk konsep *service excellent* atau pelayanan yang unggul. Ketika pekerjaan dilakukan “dengan segenap hati” dan “untuk Tuhan”, ini memberikan alasan teologis bagi gereja dan pelayanannya untuk selalu memberikan yang terbaik. Berikut beberapa poin yang menonjol:

Motivasi pelayanan yang Ilahi. Melalui perspektif ini, pelayanan di gereja bukan sekadar kewajiban atau pekerjaan rutin, melainkan bagian dari ibadah kepada Tuhan. *Service excellent* dalam pelayanan gereja menuntut sikap hormat dan perhatian penuh terhadap kebutuhan jemaat, bukan demi kepuasan manusia semata, tetapi sebagai bentuk penghormatan kepada Tuhan yang diwakilkan dalam pelayanan tersebut.

Standar kualitas yang tinggi. Karena pelayanan dilakukan “seperti untuk Tuhan”, ini menuntut standar kualitas yang lebih tinggi. *Service excellent* bukan hanya tentang keterampilan dan profesionalisme, tetapi juga ketulusan, kerendahan hati, dan ketulusan dalam memberikan waktu dan tenaga. Kolose 3:23 mengingatkan pelayan gereja untuk bekerja dengan kualitas terbaik, dengan motivasi untuk memuliakan Tuhan dalam setiap aspek pelayanan, baik yang terlihat maupun yang tersembunyi.¹⁵

Secara teologis Kolose 3:23 juga mengajarkan bahwa *service excellent* bukan sekadar pencapaian standar teknis atau prosedural, melainkan merupakan ekspresi iman dan ketaatan kepada Tuhan. Ketika pelayanan gereja berpusat pada Kristus, setiap aktivitas menjadi bagian dari misi gereja untuk menyatakan kasih Tuhan kepada jemaat. Dedikasi penuh yang dicontohkan dalam Kolose 3:23 mendorong gereja untuk melayani dengan ketulusan hati, kesabaran, dan perhatian kepada setiap orang, sehingga mereka merasa dihargai sebagai ciptaan Tuhan yang berharga. Pendekatan ini mempengaruhi seluruh aspek pelayanan, mulai dari penyambutan, konseling, hingga program rohani yang dijalankan dengan sikap hormat dan penuh kasih. Pada akhirnya, pelayanan yang dilakukan “seperti untuk Tuhan” menjadi cerminan karakter Kristus sendiri dan menampilkan keunggulan sebagai bentuk pujian kepada-Nya.

***Service Excellent* Dalam Pelayanan Gereja Berdasarkan Kolose 3:23 Dari Perspektif praktis**

Service excellent dalam gereja berdasarkan Kolose 3:23 dapat dipahami sebagai komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam setiap aspek kehidupan gereja. Dalam ayat ini, Paulus menasihati jemaat di Kolose untuk melakukan segala sesuatu dengan “segenap hati, seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia”. Dengan

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Djone Georges Nicolas et al., “Ironi Krisis Kasih Dalam Komunitas Pengikut Kristus Masa Kini,” *Jurnal Multidisiplin Madani* 2, no. 5 (2022): 2479–2496.

demikian, prinsip ini bukan hanya sekadar slogan, melainkan pedoman bagi setiap orang percaya untuk memberikan yang terbaik dalam setiap tugas dan tanggung jawab mereka, baik secara rohani maupun praktis.

Service excellent dalam gereja adalah pendekatan yang berfokus pada memberikan pelayanan yang penuh kasih, perhatian, dan kualitas tinggi kepada jemaat serta komunitas sekitar.¹⁶ *Service excellent* menuntut lebih dari sekadar memenuhi kebutuhan dasar, melainkan memenuhi kebutuhan dengan kesungguhan hati dan melebihi harapan jemaat. Dari perspektif Kolose 3:23, pelayanan dalam gereja tidak semata-mata ditujukan untuk menyenangkan orang atau menarik perhatian, tetapi untuk memuliakan Tuhan. Hal ini berarti setiap pelayan, mulai dari pemimpin, staf gereja, hingga relawan, melayani dengan motivasi murni demi kemuliaan Tuhan.

Salah satu aspek penting dari *service excellent* adalah motivasi.¹⁷ Kolose 3:23 mengingatkan kita bahwa pelayanan tidak boleh didasari oleh keinginan untuk mendapatkan pengakuan dari manusia, tetapi untuk menyenangkan Tuhan. Ketika seseorang melayani dengan motivasi yang tulus, ia akan melayani dengan sepenuh hati, bahkan ketika tidak ada yang mengawasi atau mengapresiasi. Motivasi seperti ini akan mendorong pelayan gereja untuk memberikan perhatian khusus dalam setiap aspek pelayanan mereka, mulai dari menyambut jemaat, mengelola acara, hingga menjalankan program-program sosial gereja.

Dalam pelayanan gereja, konsistensi sangat penting.¹⁸ *Service excellent* bukanlah sesuatu yang dilakukan sesekali, melainkan terus-menerus. Mengacu pada Kolose 3:23, pelayanan yang dilakukan “dengan segenap hati” mengimplikasikan komitmen dan keberlanjutan. Gereja dapat memastikan konsistensi ini dengan memberikan pelatihan dan pembinaan bagi setiap pelayan, menumbuhkan kesadaran akan pentingnya kualitas, dan menciptakan budaya yang mengutamakan *service excellent*. Gereja yang berkomitmen untuk *service excellent* akan membangun lingkungan yang menghargai integritas, dedikasi, dan kualitas dalam semua bentuk pelayanan.

Salah satu bentuk *service excellent* dalam gereja adalah memperhatikan kebutuhan emosional dan spiritual jemaat.¹⁹ *Service excellent* tidak hanya tentang menjalankan tugas, tetapi juga menunjukkan kepedulian. Misalnya, saat menyambut jemaat, tim penyambut tidak hanya berfungsi untuk mengatur tempat duduk, tetapi mereka menunjukkan keramahan dan kepedulian kepada setiap anggota jemaat, baik yang

¹⁶ Crouch, *The Excellent Experience*.

¹⁷ Pepih Akromah, Harries Madiistriyatno, and Eddy H H Panjaitan, “PENGARUH MOTIVASI DAN SERVICE EXCELLENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI RUMAH SAKIT PELABUHAN JAKARTA,” *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)* (2024): 2156.

¹⁸ Tony Suhartono, Junifrius Gultom, and Gede Widiada, “Menyatukan Integritas Pemimpin Dan Kedewasaan Rohani: Studi Tentang Internalisasi Buah Roh Dalam Komunitas Gereja,” *Matheo: Jurnal Teologi/Kependetaan* 13, no. 1 (2023): 1–18.

¹⁹ Aprianus Simanungkalit, “Kreatifitas Gembala Sebagai Strategi Meningkatkan Pertumbuhan Iman Jemaat Tuhan,” *PNEUMATIKOS: Jurnal Teologi Kependetaan* 15, no. 1 (2024): 13–29.

baru maupun yang sudah lama. Kolose 3:23 mengarahkan pelayan untuk memberikan pelayanan dengan hati, dan ini melibatkan empati memahami kebutuhan orang lain dan melayani mereka dengan tulus.

Profesionalisme dalam pelayanan gereja adalah bagian penting dari *service excellent*. Pelayanan yang profesional akan menjadikan gereja menjadi gereja yang sehat.²⁰ Paulus, dalam Kolose 3:23 meminta jemaat Kolose untuk bekerja “seperti untuk Tuhan”. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang kita lakukan harus berstandar tinggi, sama seperti jika kita melayani Tuhan secara langsung. Dalam praktiknya, ini berarti gereja perlu memperhatikan detail-detail kecil dalam pelayanan, seperti memastikan kebersihan, kenyamanan, dan keteraturan fasilitas gereja. Selain itu setiap pelayan gereja harus siap melayani dengan keterampilan yang baik dan sikap yang positif.

Gereja yang berkomitmen pada *service excellent* akan selalu mencari cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan. *Service excellent* bukanlah sesuatu yang statis, sebaliknya itu adalah proses yang terus berkembang seiring dengan kebutuhan jemaat dan perubahan zaman. Gereja perlu membuka diri terhadap inovasi dan masukan dari jemaat, menilai apa yang dapat diperbaiki, dan memperbarui metode pelayanan jika diperlukan. Misalnya, dalam era digital saat ini gereja bisa memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan, seperti menyediakan pelayanan online atau memperbaiki sistem komunikasi.

Service excellent di gereja juga membutuhkan kerja sama yang kuat diantara seluruh pelayan. Tidak ada yang dapat mencapai *service excellent* sendirian, ini adalah hasil kerja sama dari tim yang memiliki visi dan misi yang sama. Kolaborasi ini membutuhkan pembinaan, dimana para pemimpin membimbing tim pelayan agar dapat melayani dengan baik dan menanamkan prinsip-prinsip pelayanan yang penuh kasih. Gereja yang berkomitmen untuk *service excellent* harus mendukung tim pelayan dengan pelatihan, dukungan, dan kesempatan untuk bertumbuh dalam iman serta keterampilan.

Kolose 3:23 memberi kita dasar teologis untuk *service excellent* dalam pelayanan gereja, yakni melayani dengan segenap hati dan untuk Tuhan. *Service excellent* di gereja tidak hanya tentang standar operasional, tetapi juga tentang ketulusan, kualitas, profesionalisme, empati, dan kerja sama tim. Ketika gereja menerapkan prinsip-prinsip ini, ia tidak hanya menyentuh kebutuhan fisik jemaat, tetapi juga mencerminkan kasih Tuhan dan menjadi kesaksian nyata dari iman Kristen.

²⁰ Immanuel Munthe, “Gereja Yang Sehat: Penatalayanan Gereja Yang Profesional,” *PROSIDING STT Sumatera Utara* 1, no. 1 (2021): 8–21.

Tantangan Dan Kesenjangan Yang Dihadapi Gereja Dalam Menerapkan Prinsip *Service Excellent*

Menerapkan prinsip *service excellent* di gereja adalah cita-cita yang mulia, namun bukan tanpa tantangan dan kesenjangan. Walaupun gereja memiliki panggilan untuk melayani dengan segenap hati “seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia” (Kolose 3:23), ada berbagai faktor yang dapat menghambat upaya ini. Berikut adalah tantangan utama yang dihadapi gereja dalam penerapan *service excellent*, yaitu:

Sumberdaya. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya,²¹ baik manusia, finansial, maupun waktu. Tidak semua gereja memiliki anggaran yang cukup untuk menjalankan pelayanan yang berkualitas tinggi atau menyediakan fasilitas yang mendukung *service excellent*. Banyak gereja, khususnya di daerah-daerah terpencil atau dengan jemaat yang terbatas, hanya memiliki dana operasional yang minim sehingga sulit untuk menginvestasikan dana dalam pelatihan atau pengembangan pelayanan.

Perbedaan persepsi. Tantangan lain adalah perbedaan persepsi mengenai pelayanan di antara anggota gereja.²² Beberapa anggota jemaat mungkin memiliki pandangan bahwa gereja hanya sebagai tempat ibadah spiritual tanpa memperhatikan kualitas layanan seperti keramahan, keteraturan acara, atau kenyamanan fasilitas. Sebaliknya, ada juga jemaat yang mengharapkan pelayanan yang lebih profesional, layaknya organisasi non-keagamaan atau bisnis pelayanan masyarakat. Kesenjangan ini dapat memunculkan perbedaan harapan dan bahkan konflik antara jemaat dan pelayan, yang pada akhirnya menghambat upaya *service excellent*.

Minimnya pendidikan dan pelatihan. Banyak gereja menghadapi kendala dalam menyediakan pelatihan dan pembinaan yang memadai bagi pelayan gereja. *Service excellent* membutuhkan pelayan yang terampil, berpengetahuan, dan memiliki sikap yang positif. Namun, tidak semua gereja memiliki program pelatihan untuk meningkatkan kompetensi para pelayan, khususnya di bidang manajemen, komunikasi, dan pengelolaan pelayanan.

Kurangnya konsistensi. *Service excellent* membutuhkan konsistensi dalam kualitas pelayanan. Namun, menjaga konsistensi ini bisa menjadi tantangan besar, terutama bagi gereja yang memiliki jumlah jemaat besar atau yang memiliki berbagai kegiatan dan program yang beragam. Dalam gereja dengan banyak kegiatan, sulit untuk memastikan bahwa setiap layanan, mulai dari penyambutan jemaat hingga pelayanan anak-anak, dilakukan dengan standar tinggi yang sama. Selain itu, rotasi sukarelawan yang cukup tinggi dapat membuat konsistensi ini lebih sulit dijaga. Misalnya, beberapa

²¹ Hendry L W Sihotang, Dewi Jani Affandi, and Andreas L Rantetampang, “Membangun Kesadaran Ecotheology Melalui Tridharma Panggilan Gereja,” *Matheo: Jurnal Teologi/Kependetaan* 13, no. 1 (2023): 19–30.

²² Agnes Raintung et al., “Konflik Peran Penatua Dan Diaken: Implikasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Pastoral Di Gereja,” *Danum Pambelum: Jurnal Teologi Dan Musik Gereja* 4, no. 1 (2024): 13–21.

sukarelawan mungkin hanya melayani pada waktu-waktu tertentu, sehingga kualitas pelayanan bisa berbeda tergantung pada siapa yang melayani. Hal ini bisa mengakibatkan kesenjangan dalam pengalaman jemaat dan menghambat penerapan *service excellent* yang konsisten.

Perkembangan zaman. Gereja juga menghadapi tekanan untuk mengikuti perkembangan zaman, terutama dalam penggunaan teknologi dan media digital.²³ Banyak gereja yang masih beradaptasi dengan teknologi modern dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam dunia yang semakin terhubung secara digital, jemaat mengharapkan adanya pelayanan yang responsif, baik melalui media sosial, situs web, atau aplikasi komunikasi lainnya. Namun, tidak semua gereja siap untuk memenuhi tuntutan ini, baik karena keterbatasan dana, keahlian, maupun infrastruktur. Hal ini menciptakan kesenjangan antara harapan jemaat dan kemampuan gereja untuk menyediakan layanan yang memadai.

Meskipun gereja dipanggil untuk melayani Tuhan, ada tantangan besar dalam mengelola kepuasan jemaat serta menjaga motivasi internal para pelayan. Jemaat yang puas biasanya lebih terlibat dalam gereja dan mendukung pelayanan gereja dengan sukarela. Namun, jika kebutuhan dan harapan jemaat tidak terpenuhi, ini bisa menyebabkan penurunan partisipasi. Di sisi lain, menjaga semangat pelayanan dikalangan para pelayan juga menjadi tantangan. Motivasi yang rendah diantara pelayan gereja dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan, menciptakan kesenjangan yang jauh dari *service excellent* yang diinginkan.

Secara keseluruhan, meskipun prinsip *service excellent* adalah tujuan yang penting bagi gereja, tantangan dan kesenjangan yang ada membutuhkan perhatian dan solusi yang serius. Gereja perlu mengelola sumber daya, melatih pelayan, dan menjaga konsistensi pelayanan sambil menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan jemaat.²⁴ Dengan memahami tantangan-tantangan ini, gereja dapat bekerja menuju pelayanan yang lebih baik, yang tidak hanya berorientasi pada kepuasan jemaat tetapi juga mengutamakan pelayanan yang menyenangkan hati Tuhan.

Rekomendasi Penerapan Service Excellent Bagi Gereja

Menerapkan prinsip *service excellent* dalam gereja membutuhkan komitmen, strategi, dan perencanaan yang matang. Gereja yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik harus mampu melampaui standar dasar pelayanan dan menciptakan

²³ Sabdi Palullungan and Pelipus Paipinan, "TANTANGAN KEPEMIMPINAN KRISTEN DI ERA DIGITAL DALAM MENYEIMBANGKAN TRADISI DAN TEKNOLOGI," *Relinesia: Jurnal Kajian Agama dan Multikulturalisme Indonesia* 3, no. 3 (2024): 143–153.

²⁴ M M DR. ARMAN and A A P A, *Strategi Manajemen Pemasaran: Perkembangan BPR Dan Loyalitas Pelanggan BPR Provinsi Riau* (LD MEDIA, 2024).

lingkungan yang penuh perhatian, profesional, serta konsisten. Berikut ini adalah beberapa rekomendasi untuk gereja dalam menerapkan prinsip *service excellent*:

Mengembangkan budaya pelayanan yang berorientasi pada Tuhan. Gereja perlu menanamkan budaya pelayanan yang berfokus pada Tuhan sebagai pusat dari setiap tindakan dan pelayanan. *Service excellent* dalam konteks gereja bukan hanya untuk kepuasan jemaat, tetapi juga untuk memuliakan Tuhan (Kolose 3:23). Dengan memusatkan pelayanan pada Tuhan, setiap pelayan akan termotivasi untuk memberikan yang terbaik dengan ketulusan. Gereja dapat mengadakan pertemuan rutin untuk membahas nilai-nilai pelayanan dan menekankan bahwa tujuan utama adalah menyenangkan Tuhan, bukan sekadar memenuhi ekspektasi manusia.

Pelatihan dan pengembangan bagi pelayan Gereja.²⁵ *Service excellent* tidak bisa dicapai tanpa pelayan yang kompeten dan berdedikasi. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan keterampilan menjadi langkah yang krusial. Gereja dapat menyelenggarakan pelatihan berkala seperti: pelatihan komunikasi, keterampilan kepemimpinan, manajemen acara, serta pelatihan tentang bagaimana menunjukkan empati dan keramahan kepada jemaat. Program pengembangan ini akan membantu para pelayan menjadi lebih siap dan percaya diri dalam menjalankan tugas mereka dengan kualitas yang tinggi.

Mengelola sumber daya secara efektif. Pengelolaan sumber daya yang baik sangat penting dalam mencapai *service excellent*. Gereja harus merencanakan anggaran dengan hati-hati, termasuk alokasi dana untuk fasilitas, program pelatihan, dan teknologi pendukung. Jika dana terbatas, gereja dapat mencari donasi atau menggalang dana secara khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Mengelola sumber daya manusia juga penting. Gereja dapat memastikan bahwa pelayan atau sukarelawan ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan keahlian dan minat mereka, sehingga pelayanan dapat dilakukan secara efisien dan optimal.

Menyediakan sarana dan fasilitas yang nyaman. Sarana dan fasilitas gereja berperan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi jemaat. Gereja perlu memastikan bahwa fasilitas yang ada, seperti ruang ibadah, ruang pertemuan, area anak, hingga fasilitas parkir, berada dalam kondisi baik, bersih, dan nyaman. Teknologi juga bisa dimanfaatkan untuk menunjang pelayanan, misalnya: melalui sistem suara yang baik, layar proyektor untuk menampilkan materi ibadah, atau menyediakan akses Wi-Fi untuk jemaat. Jika gereja memiliki sumber daya yang cukup, pengembangan fasilitas digital juga perlu dipertimbangkan. Website yang informatif, akun media sosial yang responsif, dan layanan online (misalnya pendaftaran ibadah atau

²⁵ B.K.B.L.I. Indonesia, *Pelayanan Profesional Gereja Katolik Dan Penyalahgunaan Wewenang Jabatan: Bahan Acuan Penyusunan Pedoman Perlindungan Hak-Hak Anak Dan Orang Dewasa Rentan, Protokol, Serta Kurikulum Formasi Pelayanan Profesional Dalam Lingkungan Pelayanan Gereja Katolik* (PT Kanisius, n.d.).

grup diskusi daring) dapat membantu memenuhi kebutuhan jemaat dan meningkatkan keterlibatan mereka.

Membangun tim pelayan yang solid dan bersemangat. *Service excellent* tidak bisa dicapai tanpa tim pelayan yang bekerja sama dengan baik. Gereja perlu membangun tim yang kompak, dimana setiap anggota memahami perannya dan merasa dihargai. Gereja dapat mengadakan pertemuan rutin untuk membahas tantangan yang dihadapi oleh tim, berbagi pengalaman, dan memberikan dukungan kepada satu sama lain. Mengadakan sesi *bonding* atau kegiatan kebersamaan juga dapat mempererat hubungan antar pelayan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Mendengarkan masukan dari jemaat. Untuk memastikan *service excellent*, gereja harus terbuka terhadap masukan dari jemaat. Gereja dapat mengadakan survei kepuasan jemaat secara berkala, mengadakan sesi dialog atau forum terbuka, atau menyediakan kotak saran. Masukan ini penting untuk mengetahui harapan dan kebutuhan jemaat. Dengan mendengarkan masukan, gereja dapat melakukan evaluasi dan perbaikan dalam berbagai aspek pelayanan.

Menerapkan sistem evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.²⁶ Evaluasi yang rutin adalah kunci untuk menjaga kualitas *service excellent*. Gereja perlu menerapkan sistem evaluasi berkala untuk menilai efektivitas program, kualitas pelayanan, serta kinerja setiap pelayan. Setelah evaluasi, gereja harus merencanakan langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas. Evaluasi ini juga bisa digunakan sebagai kesempatan untuk mengapresiasi para pelayan yang menunjukkan kinerja baik, memberikan motivasi bagi mereka, dan membangun semangat pelayanan yang lebih tinggi.

Menggunakan teknologi untuk mendukung pelayanan.²⁷ Di era digital saat ini, teknologi memainkan peran penting dalam mendukung *service excellent* di gereja. Gereja dapat menggunakan platform digital untuk komunikasi yang lebih efisien dengan jemaat, seperti melalui aplikasi pesan, email, atau media sosial. Selain itu, gereja bisa menyediakan layanan *streaming* untuk jemaat yang tidak bisa hadir secara fisik, atau membuat konten rohani yang bisa diakses kapan saja melalui situs web atau kanal media sosial gereja. Teknologi juga dapat digunakan dalam mengatur dan mengelola acara, seperti pendaftaran ibadah, pengaturan kursi, atau pemberitahuan acara gereja. Semua ini membantu gereja dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, teratur, dan responsif.

²⁶ Thomas Mulyanto Kurniawan et al., "MEMPERLENGKAPI PARA PENDETA UNTUK JEMAAT KECIL DI GEREJA PENTAKOSTA ISA ALMASIH (GPJA) ANUGERAH CIBINONG JAWA BARAT," *Jurnal Teologi Wesley* 1, no. 2 (2024).

²⁷ M.M.M.T. Dr. Nicolien Meggy Sumakul, M.M.M.T. Dr. Jimmy Lizardo, and S M Pustaka, *MEMBANGUN GENERASI Y DAN Z SEBAGAI PEMIMPIN MUDA KRISTEN DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DAN SOCIETY 5.0* (Scopindo Media Pustaka, n.d.).

Menjaga sikap profesionalisme dan ketulusan.²⁸ *Service excellent* dalam gereja membutuhkan sikap profesionalisme tanpa mengesampingkan ketulusan. Setiap pelayan harus menunjukkan sikap ramah, sabar, dan siap melayani, bahkan dalam situasi yang menantang. Gereja bisa membuat panduan standar pelayanan untuk membantu pelayan memahami sikap dan cara bertindak yang sesuai, mulai dari cara menyapa jemaat hingga cara menangani keluhan. Menjaga sikap profesional dan tulus dalam melayani akan menciptakan suasana gereja yang nyaman dan menyenangkan bagi jemaat.

Mengembangkan program yang relevan dengan kebutuhan jemaat.²⁹ Gereja perlu memahami kebutuhan jemaat dan menyesuaikan program-programnya agar relevan. *Service excellent* berarti memberikan pelayanan yang bermanfaat dan sesuai dengan kondisi jemaat. Gereja dapat mengadakan survei atau sesi konsultasi untuk memahami kebutuhan jemaat, lalu menyusun program-program yang benar-benar memberikan manfaat, seperti: konseling, pelatihan pengembangan diri, atau kegiatan sosial bagi komunitas sekitar.

Menerapkan prinsip *service excellent* dalam gereja adalah upaya untuk melayani dengan kualitas terbaik yang tidak hanya memenuhi kebutuhan jemaat tetapi juga memuliakan Tuhan. Dengan mengembangkan budaya pelayanan yang berpusat pada Tuhan, membina pelayan yang kompeten, menyediakan fasilitas yang memadai, dan mendengarkan masukan dari jemaat, gereja dapat membangun lingkungan pelayanan yang profesional, ramah, dan tulus. *Service excellent* adalah proses yang berkelanjutan dan membutuhkan komitmen semua pihak, tetapi hasilnya akan memberikan dampak yang signifikan dalam membawa jemaat lebih dekat kepada Tuhan dan satu sama lain.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari kajian ini menegaskan bahwa penerapan *service excellent* dalam gereja berdasarkan Kolose 3:23 tidak hanya relevan tetapi juga mendalam dari segi spiritual. Prinsip ini menempatkan Tuhan sebagai pusat dari setiap tindakan pelayanan, mendorong gereja untuk melayani dengan segenap hati dan tidak sekadar berorientasi pada kepuasan jemaat. Gereja yang menerapkan *service excellent* sesuai dengan nilai-nilai teologis ini berupaya untuk tidak hanya memenuhi harapan manusia, tetapi juga memuliakan Tuhan melalui pelayanan yang tulus, konsisten, dan bermutu.

Penerapan *service excellent* dalam konteks gereja memiliki potensi untuk memperkuat hubungan antara jemaat dan gereja itu sendiri, karena jemaat merasakan kepedulian yang nyata dan pelayanan yang bersahabat, konsisten, serta profesional.

²⁸ Joko Santoso, "Pelayanan Hamba Tuhan Dalam Tugas Penggembalaan Jemaat," *Sanctum Domine: Jurnal Teologi* 9, no. 1 (2019): 1–26.

²⁹ Septerianus Waruwu et al., "Membina Kerohanian Jemaat Dalam Menghadapi Tantangan Pada Era Milenial Di GBI Balai Karimun," *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara* 5, no. 1 (2024): 113–118.

Pendekatan ini juga memberikan efek positif pada kesaksian gereja di mata masyarakat. Dengan berfokus pada Kolose 3:23, gereja diajak untuk memperlakukan setiap aspek pelayanan sebagai bentuk ibadah kepada Tuhan, melampaui sekadar tugas atau kewajiban. Pendekatan seperti ini menuntut gereja untuk lebih peka terhadap kebutuhan jemaat, mengasah keterampilan para pelayan, serta mengoptimalkan sumber daya yang ada untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Dalam menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya, perbedaan persepsi pelayanan, dan kebutuhan pelatihan bagi pelayan, gereja perlu menempatkan *service excellent* sebagai proses yang dinamis dan berkesinambungan. Keterbatasan bukanlah penghalang tetapi tantangan yang menuntut kreativitas dan komitmen bersama. Melalui evaluasi berkala dan keterbukaan terhadap masukan jemaat, gereja dapat terus memperbaiki pelayanan dan menjaga relevansi program-programnya dengan kebutuhan jemaat saat ini.

Oleh karena itu, *service excellent* dalam pelayanan gereja yang berlandaskan Kolose 3:23 bukan hanya tentang peningkatan kualitas layanan semata, tetapi juga tentang membangun budaya pelayanan yang mencerminkan kasih Tuhan dan mendekatkan jemaat kepada-Nya. Gereja yang berhasil menerapkan prinsip ini secara konsisten akan menjadi contoh nyata dari iman yang hidup dan menjadi saksi yang kuat di tengah masyarakat. Hasil dari kajian ini menggarisbawahi bahwa *service excellent* dalam gereja adalah bentuk ketaatan iman yang diwujudkan dalam tindakan nyata, memberikan dampak positif baik bagi pertumbuhan rohani jemaat maupun reputasi gereja sebagai tempat yang ramah, peduli, dan siap melayani.

RUJUKAN

- Akromah, Pepih, Harries Madiistriyatno, and Eddy H H Panjaitan. "PENGARUH MOTIVASI DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI RUMAH SAKIT PELABUHAN JAKARTA." *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)* (2024): 2153–2163.
- Crouch, C D. *The Excellent Experience*. iUniverse, 2013.
- DR. ARMAN, M M, and A A P A. *Strategi Manajemen Pemasaran: Perkembangan BPR Dan Loyalitas Pelanggan BPR Provinsi Riau*. LD MEDIA, 2024.
- Dr. Nicko Hosea Layantara, S.P.M.D.M.T. *Pastoral Konseling Keluarga - Berdasarkan Kolose 3:18-21*. Penerbit Andi, 2023.
- Dr. Nicolien Meggy Sumakul, M.M.M.T., M.M.M.T. Dr. Jimmy Lizardo, and S M Pustaka. *MEMBANGUN GENERASI Y DAN Z SEBAGAI PEMIMPIN MUDA KRISTEN DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DAN SOCIETY 5.0*. Scopindo Media Pustaka, n.d.
- Dr. Nurmah Semil, M S. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Prenadamedia, 2018.

- Dunn, J D G. *The Epistles to the Colossians and to Philemon*. The New International Greek Testament Commentary. Eerdmans Publishing Company, 2014.
- Indonesia, B.K.B.L.I. *Pelayanan Profesional Gereja Katolik Dan Penyalahgunaan Wewenang Jabatan: Bahan Acuan Penyusunan Pedoman Perlindungan Hak-Hak Anak Dan Orang Dewasa Rentan, Protokol, Serta Kurikulum Formasi Pelayanan Profesional Dalam Lingkungan Pelayanan Gereja Katolik*. PT Kanisius, n.d.
- Kurniawan, Thomas Mulyanto, Ricky Randy Mooy Genakalong, Fenetson Pairikas, and Adolf Bastian Simamora. "MEMPERLENGKAPI PARA PENDETA UNTUK JEMAAT KECIL DI GEREJA PENTAKOSTA ISA ALMASIH (GPIA) ANUGERAH CIBINONG JAWA BARAT." *Jurnal Teologi Wesley* 1, no. 2 (2024).
- Mujito, S.E.M.M., S.I.P.M.S. Dwi Oktiana Irawati, S.A.P.M.B.A. Tika Kartika Asri, S P Anneu Fitriyanti, and I Fathurrahman. *Manajemen Pelayanan Prima*. EDU PUBLISHER, 2024.
- Munthe, Immanuel. "Gereja Yang Sehat: Penatalayanan Gereja Yang Profesional." *PROSIDING STT Sumatera Utara* 1, no. 1 (2021): 8–21.
- Nicolas, Djone Georges, Tirza Manaroinson, Lasino J W Putro, Lastri Hutagalung, and Yustisia Siregar. "Ironi Krisis Kasih Dalam Komunitas Pengikut Kristus Masa Kini." *Jurnal Multidisiplin Madani* 2, no. 5 (2022): 2479–2496.
- Palullungan, Sabdi, and Pelipus Paipinan. "TANTANGAN KEPEMIMPINAN KRISTEN DI ERA DIGITAL DALAM MENYEIMBANGKAN TRADISI DAN TEKNOLOGI." *Relinesia: Jurnal Kajian Agama dan Multikulturalisme Indonesia* 3, no. 3 (2024): 143–153.
- Raintung, Agnes, Meily M Wagiu, Riandli Saliareng, Sindy Poluan, and Renaldy V Somba. "Konflik Peran Penatua Dan Diaken: Implikasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Pastoral Di Gereja." *Danum Pambelum: Jurnal Teologi Dan Musik Gereja* 4, no. 1 (2024): 13–21.
- Santoso, Joko. "Pelayanan Hamba Tuhan Dalam Tugas Penggembalaan Jemaat." *Sanctum Domine: Jurnal Teologi* 9, no. 1 (2019): 1–26.
- Shabrina, F, R R Yusuf, L U A Laksana, S Apriyanti, and U G M Press. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan Dari A Sampai Z*. Gadjah Mada University Press, 2018.
- Siagian, Pestaman, and Malik Malik. "Hubungan Antara Tuan Dan Hamba Dalam Dunia Kerja Berdasarkan Kolose 3: 22-4: 1." *Phronesis: Jurnal Teologi dan Misi* 6, no. 1 (2023): 36–51.
- Siahaan, Mika Seri Dear Rohani, and Dorlan Naibaho. "Peran Guru PAK Dalam Mempraktikkan Kolose 3: 23." *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora* 2, no. 4 (2023): 13050–13062.
- Sihotang, Hendry L W, Dewi Jani Affandi, and Andreas L Rantetampang. "Membangun Kesadaran Ecotheology Melalui Tridharma Panggilan Gereja." *Matheo: Jurnal*

- Teologi/Kependetaan* 13, no. 1 (2023): 19–30.
- Simanungkalit, Aprianus. “Kreatifitas Gembala Sebagai Strategi Meningkatkan Pertumbuhan Iman Jemaat Tuhan.” *PNEUMATIKOS: Jurnal Teologi Kependetaan* 15, no. 1 (2024): 13–29.
- Suhartono, Tony, Junifrius Gultom, and Gede Widiada. “Menyatukan Integritas Pemimpin Dan Kedewasaan Rohani: Studi Tentang Internalisasi Buah Roh Dalam Komunitas Gereja.” *Matheo: Jurnal Teologi/Kependetaan* 13, no. 1 (2023): 1–18.
- Suputra, I G W. *How to Create Service Excellent for Your Guests*. Nilacakra, 2021.
- Teddywono, Innawati. “Upaya Meningkatkan Etos Kerja Jemaat Melalui Pengajaran Hakikat Kerja Menurut Kolose 3: 22-24.” *Kharismata: Jurnal Teologi Pantekosta* 2 (2021).
- Waruwu, Septerianus, Sang Putra Duha, Linda Dewi Terserani Lase, Robert Simare Mare, Indriani Astin Pulanga, Viki Rizki, Khoe Teguh, and Yariama Zendrato. “Membina Kerohanian Jemaat Dalam Menghadapi Tantangan Pada Era Milenial Di GBI Balai Karimun.” *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara* 5, no. 1 (2024): 113–118.
- Windasuri, H. *Excellent Service*. Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Zakharia Suparyadi., Hariyanto., Sahat Siregar., and Josephine Mariana Tumbelaka-Wieland. “Does One Secure Their Own Salvation? Analysis on Continue to Work Out Your Salvation.” *Evangelikal: Jurnal Teologi Injili dan Pembinaan Warga Jemaat* 8, no. 2 (2024): 223.
- Surat – Surat Dari Lapas*. PENERBIT KBM INDOENSIA, 2022.