

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN KARISMATIK TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI GEREJA BETHEL INDONESIA: STUDI KASUS JEMAAT DI MEDAN

Franmu Bakti Stefanus Siboro¹, Indah Muliana Manurung², Diny Atrizka³
fransiboro20@gmail.com¹, indahmuliana31@gmail.com², diny.dinyrizk@gmail.com³
Universitas Prima Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara gaya kepemimpinan karismatik dengan kepuasan pelayanan. Hipotesa penelitian ini ialah adanya hubungan positif signifikan antara gaya kepemimpinan karismatik dengan kepuasan pelayanan. Subjek penelitian berjumlah 270 jemaat GBI Medandengan menggunakan teknik purposive sampling. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, data penelitian dikumpulkan menggunakan skala gaya kepemimpinan karismatik sebanyak 42 butir aitem dan skala kepuasan pelayanan sebanyak 40 butir aitem. Penelitian dianalisis melalui uji Rank Spearman, SPSS versi 25.0 for windows dan nilai koefisien sebesar 0,817 serta Sig. sebesar $0,000 \leq \alpha$ maka hipotesa diterima dengan H_0 (ditolak). Ini membuktikan ada hubungan signifikan antara gaya kepemimpinan karismatik dengan kepuasan pelayanan jemaat GBI. Dilihat dari interpretasi korelasi Rank Spearman menunjukkan jika nilai koefisien berada pada 0,70-0,89 yang berarti kedua variabel memiliki kekuatan hubungan sangat kuat. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, maka ditarik kesimpulan bahwa hipotesa penelitian adanya hubungan positif antara gaya kepemimpinan karismatik dengan kepuasan pelayanan dapat diterima.
Kata Kunci : kepuasan pelayanan, gaya kepemimpinan karismatik.

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between charismatic leadership style and service satisfaction. The hypothesis of this research is that there is a significant positive relationship between charismatic leadership style and service satisfaction. The research subjects amounted to 270 congregations of GBI Medan using purposive sampling technique. This study uses quantitative methods, research data collected using a charismatic leadership style scale of 42 items and a service satisfaction scale of 40 items. The research was analyzed through the Spearman Rank test, SPSS version 25.0 for windows and the coefficient value was 0.817 and Sig. of $0.000 \leq \alpha$, so the hypothesis was accepted with H_0 (rejected). This proves there is a significant relationship between charismatic leadership style and service satisfaction of GBI congregations. Judging from the interpretation of the Spearman Rank correlation, it shows that the coefficient value is at 0.70-0.89, which means that the two variables have a very strong relationship strength. So this shows that H_0 is rejected and H_a is accepted, it is concluded that the research hypothesis of a positive relationship between charismatic leadership style and service satisfaction can be accepted.

Keywords: service satisfaction, charismatic leadership style.

PENDAHULUAN

Pendahuluan penelitian ini membahas tentang pentingnya pemenuhan kebutuhan manusia, terutama kebutuhan rohani yang berhubungan dengan jiwa dan batin. Kebutuhan rohani merupakan aspek vital dalam kehidupan, terutama di Indonesia yang memiliki keberagaman agama, termasuk Kristen sebagai agama terbesar kedua. Bagi umat Kristen, gereja menjadi tempat untuk memenuhi kebutuhan rohani mereka, di mana pemimpin gereja, yang dikenal sebagai pendeta atau gembala, memainkan peran penting dalam mengarahkan dan mengorganisasi jemaatnya.

Pelayanan di gereja melibatkan interaksi antara jemaat dan pendeta yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan jemaat. Menurut Goonroos, pelayanan adalah serangkaian

aktivitas yang tidak kasat mata yang terjadi akibat interaksi antara konsumen dan penyedia layanan, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kepuasan jemaat dalam pelayanan gereja sangat penting, karena dapat mempengaruhi hubungan harmonis antara jemaat dan pendeta, serta mempengaruhi loyalitas jemaat terhadap gereja.

Kotler dan Keller dalam bukunya "Marketing Management" mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, maka konsumen akan merasa puas. Kepuasan jemaat menunjukkan bahwa mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan gereja, yang pada akhirnya meningkatkan kesetiaan mereka terhadap gereja.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepemimpinan gereja, terutama gaya kepemimpinan karismatik, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaat. Gaya kepemimpinan karismatik pertama kali diperkenalkan oleh Weber, yang menjelaskan bahwa pemimpin karismatik memperoleh wewenang melalui karunia ilahi. Gibson menambahkan bahwa pemimpin karismatik memiliki kemampuan untuk mempengaruhi pengikutnya melalui kekuatan supranatural dan pengaruh yang kuat. Di Indonesia, Gereja Bethel Indonesia (GBI) merupakan salah satu gereja yang berkembang dengan gaya kepemimpinan karismatik, yang berhasil menarik perhatian jemaat, terutama generasi muda.

Kepemimpinan karismatik tidak hanya mempengaruhi kinerja gereja, tetapi juga kepuasan jemaat. Penelitian Kaharusman menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan karismatik yang diterapkan oleh seorang pemimpin universitas mampu menyelesaikan konflik etnis, yang menunjukkan dampak positif dari gaya kepemimpinan ini dalam menciptakan kepuasan individu terhadap pelayanan. Selain itu, penelitian Uar menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara pendeta dan jemaat juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan jemaat terhadap pelayanan gereja. Komunikasi interpersonal yang baik menciptakan kepercayaan dan keterbukaan, yang merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara gaya kepemimpinan karismatik dengan kepuasan jemaat dalam pelayanan gereja, dengan fokus pada Gereja Bethel Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana gaya kepemimpinan karismatik dapat mempengaruhi kepuasan jemaat, serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan kepemimpinan gereja yang lebih efektif.

METODOLOGI

Identifikasi Variabel Penelitian

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pelayanan sebagai variabel terikat atau variabel dependen dan gaya kepemimpinan karismatik sebagai variabel bebas atau variabel independen.

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh jemaat Gereja Bethel Indonesia, Medan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2017) teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dimana sampel yang diperlukan dalam penelitian mengikuti ketentuan akan kebutuhan penelitian itu sendiri disebut dengan purposive sampling.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun populasi sebanyak 1200 jemaat Gereja Bethel Indonesia di Medan dengan sampel 270 orang (yang diambil berdasarkan tabel penentuan sampel Isaac dan Michael dengan taraf tingkatan kesalahan

5%). Karakteristik sampel dalam penelitian ini adalah: (1) Subjek berusia 20-50 tahun; (2) Subjek sudah mengikutipelayanan dalam gereja selama satu tahun lebih; (3) Subjek mengerti dan sangat memahami artidari gaya kepemimpinan dan apa saja pengaruhnya.

Metode Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah metode skala. Penelitian ini menggunakan Skala Likert sebagai pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2017), Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala dalam penelitian ini adalah skala kepuasan pelayanan dan skala gaya kepemimpinankarismatik. Kedua skala ini disajikan dalam bentuk 6 pernyataan yang bersifat favourable dan unfavourable dengan empat alternatif jawaban untuk setiap empat butir pernyataan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pelaksanaan Uji Coba dan Penelitian

1. Skala Kepuasan Pelayanan

Pada pengujian validitas ada 40 aitem yang akan diuji. Hal ini didukung oleh Azwar (2015) yang menyatakan bahwa apabila koefisien r diatas 0,3 dianggap memuaskan. Hal ini dilihat dengan metode corrected item-total correlation, dimana aitem sah dapat dilihat dari tabel corrected item-total correlation berdasarkan nilai r minimal 0,3 dengan nilai r bergerak dari 0,326-0,614. Pada uji reliabilitas dengan menggunakan Teknik Alpha Cronbach, hasil dari skala kepuasan pelayanan didapatkan koefisien reliabilitas Alpha Cronbach sebesar 0,940

Tabel 1. Blueprint Skala Kepuasan Pelayanan yang Sahih dan Gugur

No.	Dimensi	Butir-Butir Pernyataan				Jumlah Valid
		Favourable		Unfavorable		
		Sahih	Gugur	Sahih	Gugur	
1.	<i>Overall Customer Satisfaction</i>	1, 11,20,32	-	9,17,28,36	-	8
2.	<i>Confirmation Of Expectations</i>	7,13,26,40	-	2,21,24,39	-	8
3.	Minat	10,18,29,37	-	5,15,30,33	-	8
4.	<i>Willigness To Recommended</i>	8,16,27,35	-	6,19,22,38	-	8
5.	<i>Customer Dissatisfaction</i>	4,14,25,31	-	3,12,23,34	-	8
Total		20	0	20	0	40

2. Skala Gaya Kepemimpinan Karismatik

Pada pengujian validitas ada 42 aitem yang diuji. Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa 41 dari 42 aitem sah. Hal ini didukung oleh Azwar (2015) yang menyatakan bahwa apabila koefisien r diatas 0,3 dianggap memuaskan. Hal ini dilihat dengan metode corrected item-total correlation, dimana aitem sah dapat dilihat dari tabel corrected item-total correlation berdasarkan nilai r minimal 0,3 dengan nilai r bergerak dari 0,391-0,611. Dari hasil pengujian tersebut dinyatakan bahwa aitem nomor 5 tidak valid. Pada uji reliabilitas dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach, hasil dari skala gaya kepemimpinan

karismatik didapatkan koefisien reliabilitas Alpha Cronbach sebesar 0,942.

Tabel 2. Blueprint Skala Gaya Kepemimpinan Karismatik yang Sahih dan Gugur

No.	Dimensi	Butir-Butir Pernyataan				Jumlah Valid
		Favourable		Unfavourable		
		Sahih	Gugur	Sahih	Gugur	
1.	Yakin atas kebenaran yang disampaikan pemimpin	1,16,26	-	7,18,37	-	6
2.	Menerima apapun yang disampaikan dan dilakukan pemimpin tanpa bertanya	9,32,34	-	24,27,40	-	6
3.	Menyayangi pemimpin	12,30,36	-	4,25,41	-	6
4.	Memiliki kesadaran dalam mengikuti perintah pemimpin	10,14,28	-	8,19,31	-	6
5.	Pemimpin dalam upaya mencapai misi organisasi secara	3,23,38	-	21,42	5	5

Hasil dan Analisa Data

Analisis data dilakukan dengan metode analisis korelasi Pearson Product Moment disertai bantuan IBM SPSS 25 for windows. Metode ini untuk melihat hubungan antara gaya kepemimpinan karismatik dengan kepuasan pelayanan jemaat Gereja Bethel Indonesia (GBI) di Medan.

Deskripsi Data Penelitian

Skor Hipotetik dan Empirik Skala Kepuasan Pelayanan

Skala kepuasan pelayanan terdiri dari 40 aitem dengan skor aitemnya yang bergerak dari empat pilihan jawaban dengan skor satu sampai empat. Rentang maksimum dan minimumnya adalah 40x1 sampai 40x4, yaitu 40 sampai 160 dengan mean hipotetiknya $(40+160):2 = 100$. Standar deviasi hipotetik dalam penelitian ini adalah $(160-40):6 = 20$. Dari skala kepuasan pelayanan yang diisi subjek, maka diperoleh mean empirik sebesar 137 dengan standar deviasi 13,64.

Tabel 3. Perbandingan Data Empirik dan Hipotetik Kepuasan Pelayanan

Variabel	Empirik			SD	Hipotetik			SD
	Min	Max	Mean		Min	Max	Mean	
Kepuasan Pelayanan	64	160	135,01	13,64	40	160	100	20

Tabel 4. Kategorisasi Data Kepuasan Pelayanan

Variabel	Rentang Nilai	Kategori	Jumlah (n)	Persentase
Kepuasan Pelayanan	$x < 80$	Rendah	0	0%
	$80 \leq x < 120$	Sedang	23	8.5%
	$x \geq 120$	Tinggi	247	91.5%
Jumlah			270	100%

Berdasarkan tabel, tidak terdapat subjek yang memiliki kepuasan pelayanan dengan kategori rendah, kemudian terdapat 23 subjek (8.5%) dengan kepuasan pelayanan kategori sedang dan 247 subjek (91.5%) dengan kepuasan pelayanan kategori tinggi.

Skor Hipotetik dan Empirik Skala Gaya Kepemimpinan Karismatik

Skala gaya kepemimpinan karismatik terdiri dari 41 aitem dengan skor aitemnya yang bergerak dari empat pilihan jawaban dengan skor satu sampai empat. Rentang maksimum dan minimumnya adalah 41x1 sampai 41x4, yaitu 41 sampai 164 dengan mean hipotetiknya $(41+164):2 = 102,5$. Standar deviasi hipotetik dalam penelitian ini adalah $(164-41):6 = 20,5$. Dari skala gaya kepemimpinan karismatik yang diisi subjek, maka diperoleh mean empirik sebesar 137 dengan standar deviasi 13,64.

Tabel 5. Perbandingan Data Empirik dan Hipotetik Gaya Kepemimpinan Karismatik Variabel Empirik SD Hipotetik SD

Variabel	Empirik			SD	Hipotetik			SD
	Min	Max	Mean		Min	Max	Mean	
Gaya Kepemimpinan Karismatik	94	164	137,7	14,09	41	164	102,5	20,5

Hasil analisis untuk skala kepuasan pelayanan diperoleh mean empirik > mean hipotetik yaitu $137,7 > 102,5$ maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan pada subjek penelitian lebih tinggi daripada populasi pada umumnya.

Selanjutnya subjek akan dibagi ke dalam tiga kategori gaya kepemimpinan karismatik yaitu gaya kepemimpinan karismatik rendah, sedang dan tinggi. Standar deviasi hipotetik dalam penelitian ini adalah $\sigma = (164-41):6 = 20,5$ dan mean hipotetik adalah $\mu = (41+164):2 = 102,5$. Dari perhitungan tersebut dapat dibuat perhitungannya berdasarkan rumus yang telah diuraikan, diperoleh $x < (102,5-20,5)$

$$= x < 82, (102,5-20,5) \leq x < (102,5+20,5) = 82 \leq x < 123, \text{ dan } x \geq (102,5+20,5) = x \geq 123.$$

Tabel 6. Kategorisasi Data Gaya Kepemimpinan Karismatik

Variabel	Rentang Nilai	Kategori	Jumlah (n)	Persentase
Gaya Kepemimpinan Karismatik	$x < 82$	Rendah	0	0%
	$82 \leq x < 123$	Sedang	30	11.1%
	$x \geq 123$	Tinggi	240	88.9%
Jumlah			270	100%

Berdasarkan tabel, tidak terdapat subjek yang memiliki gaya kepemimpinan karismatik dengan kategori rendah, kemudian 30 subjek (11,1%) dengan gaya kepemimpinan karismatik kategori sedang dan 240 subjek (88,9%) dengan gaya kepemimpinan karismatik kategori tinggi.

Uji Asumsi

Uji Asumsi pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adakah penyimpangan data yang diperoleh dari alat pengumpulan data.

Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui data memiliki sebaran normal atau tidak. Pelaksanaan uji normalitas dengan hasil Sig (1-tailed) > 0,05 yang berarti residual berdistribusi normal, apabila taraf Sig (1-tailed) < 0.05 berarti sebaran data tidak berdistribusi secara normal (Sugiyono dan Susanto, 2015).

Uji normalitas dilakukan dengan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov. Didapatkan koefisien KS-Z (Test Statistic) sebesar 0,083 dengan nilai Sig (2-tailed) sebesar

0,000 pada variabel kepuasan pelayanan dan koefisien KS-Z (Test Statistic) sebesar 0,080 dengan nilai Sig (2-tailed) sebesar 0,000 pada variabel gaya kepemimpinan karismatik. Hipotesa pada penelitian ini adalah satu arah, sehingga nilai yang digunakan adalah uji Sig (1-tailed), pada variabel kepuasan pelayanan sebesar 0,000 dan variabel gaya kepemimpinan karismatik sebesar 0,000 diartikan bahwa data kedua variabel tidak berdistribusi normal.

Tabel 7. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Variabel	KS-Z	Sig.	Keterangan
Kepuasan Pelayanan	0,080	0,000	Sebaran Tidak Normal
Gaya Kepemimpinan Karismatik	0,083	0,000	Sebaran Tidak Normal

Menurut Sugiyono dan Susanto (2015) uji linearitas dapat dipakai untuk mengetahui dua variabel memiliki hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas dapat dilakukan melalui test of linearity. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier, bila signifikansi (linearity) kurang dari 0,05. Teori lain mengatakan bahwa dua variabel mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (deviation for linearity) lebih dari 0,05 (Purnomo, 2016). Jika nilai signifikansi pada linearity $p < 0,05$, maka dapat diartikan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan yang linear.

Tabel 8. Uji Linearitas

Variabel	Sig	Keterangan
Kepuasan Pelayanan- Gaya Kepemimpinan Karismatik	0,000	Linear ($p < 0,05$)

Nilai yang diperoleh dalam pengujian sebesar 0,000 artinya $p < 0,005$. Hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa variabel kepuasan pelayanan dan gaya kepemimpinan karismatik memiliki hubungan yang linier.

Uji Hipotesis

Setelah pengujian dari asumsi diterima, kemudian dilanjutkan dengan melakukan uji hipotesis pada kedua variabel untuk membuktikan terdapat atau tidaknya hubungan atau korelasi diantara kedua variabel tersebut. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah Hipotesis Alternatif (H_a) sedangkan untuk keperluan analisis statistik, hipotesisnya berpasangan dengan Hipotesis Nol (H_0).

Tabel 9. Uji Hasil Korelasi Spearman

Variabel	r	P	Keterangan
Gaya Kepemimpinan Karismatik-Kepuasan Pelayanan	0,817	0,000	Korelasi sangat kuat dan searah (Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Versi de Vaus)

Hasil analisis korelasi Spearman Sig (2-tailed) menunjukkan nilai sebesar $0,000 \leq \alpha$ maka H_0 ditolak. Hal ini berarti ada hubungan signifikan antara gaya kepemimpinan karismatik dengan kepuasan pelayanan pada taraf nyata (0,01). Nilai korelasi antara gaya kepemimpinan karismatik dengan kepuasan pelayanan sebesar 0,817, dapat dilihat dari interpretasi korelasi Rank Spearman menunjukkan jika nilai koefisien berada pada 0,70-0,89 maka memiliki kekuatan hubungan yang sangat kuat (Yusuf, 2016). Hal ini menandakan jika terjadi hubungan tinggi dan sangat kuat antara gaya kepemimpinan karismatik dengan kepuasan pelayanan. Sedangkan.

arah hubungan adalah positif karena r bernilai positif, berarti semakin tinggi gaya kepemimpinan karismatik maka semakin meningkat kepuasan pelayanan pada jemaat GBI Medan. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada hubungan signifikan yang sangat kuat dan searah antara gaya kepemimpinan karismatik pada kepuasan pelayanan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji korelasi, diketahui bahwa terdapat hubungan positif dan sangat kuat antara gaya kepemimpinan karismatik terhadap kepuasan pelayanan. Hasil ini didapat dari penelitian yang dilakukan pada 270 jemaat GBI di Medan menggunakan korelasi Rank Spearman. Hal ini berarti semakin tinggi gaya kepemimpinan karismatik maka semakin meningkat pula kepuasan pelayanan.

Pengujian hipotesa Rank Spearman disebabkan karena data tidak berdistribusi normal, sehingga uji statistika non-parameterik merupakan kategori uji yang tepat untuk mengkaji rumusan masalah penelitian. Uji statistik non- parametrik adalah pengujian yang dilakukan jika statistika tersebar bebas atau tidak memberi syarat bentuk sebaran data normal (Kurniawan, 2007). Uji Rank Spearman tidak mengkaji proses mencari nilai sumbangan efektif dari variabel bebas, namun hipotesa ini mampu melihat arah dari dua hubungan variabel penelitian serta menjabarkan tingkat kekuatan dan hubungan signifikan dari dua variabel penelitian.

Data penelitian menghasilkan 8,5 persen untuk 23 subjek pada taraf kepuasan kategori sedang. Kemudian sebesar 91,5 persen untuk 247 subjek pada taraf kategori tinggi. Jemaat GBI pada kategori sedang merasa cukup puas terhadap pelayanan pada gereja dan sebagian besar jemaat memiliki tingkat kepuasan pelayanan yang tinggi sehingga memberi hasil sangat memuaskan perihal pelayanan yang diberikan pihak gereja.

Menurut Sudaryono (2016) kepuasan merupakan hasil yang asalnya dari penilaian konsumen pada suatu produk atau jasa yang diberikan untuk memerikan tingkat pemenuhan yang lebih atau kurang. Kepuasan adalah suatu perasaan pelanggan terhadap jenis pelayanan yang didapatkannya memberi arti jika harapan yang dimiliki telah terpenuhi.

Pada tingkat gaya kepemimpinan karismatik pada jemaat GBI, hasil penelitian menunjukkan bahwa 11,1 persen untuk 30 subjek berada di taraf sedang, kemudian 88,9 persen untuk 240 subjek berada di taraf yang tinggi. Kategori sedang menandakan bahwa jemaat cukup puas pada gaya kepemimpinan karismatik yang diterapkan gereja. Kemudian untuk kategori tinggi, menunjukkan sebagian besar jemaat GBI menyadari kepemimpinan karismatik menjadi pendukung terbaik untuk perkembangan gereja.

Kepemimpinan menurut Sunyoto (2012) merupakan cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku pengikut, agar ingin bekerja sama maupun bekerja secara produktif demi mencapai tujuan organisasi. Gaya kepemimpinan sangat berdampak terhadap tanggapan pengikut, perilaku yang ada pada diri seorang pemimpin memberikan pengaruh peningkatan maupun penurunan kepuasan.

Sesuai dengan hasil uraian di atas, semakin tinggi gaya kepemimpinan karismatik maka semakin meningkat pula kepuasan pelayanan. Jemaat dengan overall customer satisfaction yang tinggi diketahui memiliki kepuasan pelayanan yang tinggi pula. Jemaat dengan overall customer satisfaction yang tinggi bermakna tingkat perasaan puas akan jasa yang diterima.

Jemaat dengan confirmation of expectations mempunyai konfirmasi yang sesuai dengan harapan mengenai jasa pelayanan yang diberikan gereja. Kepuasan tidak diukur

secara langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian antara harapan terhadap kinerja pelayanan beserta faktor pendukung lainnya.

Minat pada diri jemaat punya pengaruh besar pada kepuasan pelayanan. Jika minat berkurang maka kepuasan juga berkurang, individu akan memberi tanggapan kepada situasi yang menyenangkan disebabkan minat mengarah pada kepuasan tertentu.

Kalau seorang jemaat bersedia untuk merekomendasikan satu gereja kepada individu lain, bisa disimpulkan jika jemaat memandang bahwasanya gereja memiliki kualitas terbaik. Willingness to recommended menjadi dimensi penting sebab perilaku ini mempengaruhi taraf kepuasan.

Customer dissatisfaction merupakan aspek yang dipakai untuk mengalisis ketidakpuasan pelanggan. Jemaat dengan level customer dissatisfaction yang tinggi berarti hasil dan harapan yang diterima tidak selaras. Ketidakpuasan jemaat atas pelayanan dalam gereja membuat nilai kadar mutu menurun.

Dari semua dimensi hasil skor menyatakan sebagian jemaat memiliki kepuasan taraf tinggi, namun jemaat dengan kepuasan taraf sedang cenderung pada kepuasan dengan taraf tinggi. Hal ini menandakan bahwa jemaat memang setuju jika gaya kepemimpinan karismatik berhubungan dengan kepuasan pelayanan.

Penelitian ini mengacu dari hasil penelitian Qurratul & Herianto (2022) tergambar gaya kepemimpinan akan mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan. Ada hasil yang signifikan antara gaya kepemimpinan dan kepuasan, nilai kontribusi gaya kepemimpinan mengambil peran yang besar dalam meningkatkan kepuasan. Penerapan gaya kepemimpinan yang tepat dalam memelihara perkembangan organisasi akan menciptakan suasana kondusif sehingga menunjukkan hasil maksimal.

Penelitian oleh Amir (2022) juga menunjukkan jika kepemimpinan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan. Kepemimpinan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kinerja. Semakin baik kepemimpinan, maka akan meningkatkan kinerja sehingga akan berpengaruh pada kepuasan yang positif. Dengan adanya gaya kepemimpinan akan berakibat pada kepuasan, jadi hal itu akan menstimulasi kinerja dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan hasil uraian di atas, maka disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan searah pada gaya kepemimpinan karismatik terhadap kepuasan pelayanan. Gaya kepemimpinan yang konsisten diterapkan pemimpin maka semakin meningkat kepuasan jemaat gereja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, hipotesis menggunakan pengujian Rank Spearman membuktikan bahwa ada hubungan positif sangat kuat dan searah antara gaya kepemimpinan karismatik dengan kepuasan pelayanan dengan nilai koefisien korelasi 0,817 dan Sig. 0,000 ($p < 0,005$) Pada variabel kepuasan pelayanan didapatkan mean empirik sebesar 135,69 lebih tinggi dari mean hipotetiknya yaitu 100. Menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan subjek penelitian lebih tinggi daripada populasi pada umumnya. Berdasarkan kategori, dilihat 8,5 persen atau 23 orang memiliki kepuasan sedang dan 91,5 persen atau 247 orang memiliki kepuasan pelayanan yang tinggi. Sedangkan pada variabel gaya kepemimpinan karismatik didapatkan mean empirik sebesar 137,7 lebih tinggi dari mean hipotetiknya yaitu 100. Hal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan karismatik subjek penelitian lebih tinggi daripada populasi pada umumnya. Berdasarkan kategori, dilihat 11,1 persen atau 30 orang memiliki gaya kepemimpinan karismatik sedang dan 88,9 persen atau 240 orang memiliki gaya kepemimpinan karismatik tinggi. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada hubungan signifikan yang sangat kuat dan searah antara gaya kepemimpinan karismatik pada kepuasan pelayanan.

SARAN

1. Bagi gereja, sebaiknya menyediakan kotak sara untuk memberikan ruang pada jemaat menuangkan aspirasi perihal kepuasan pelayanan. Hal ini untuk menunjang perkembangan dan kualitas dari gereja.
2. Bagi jemaat, diharapkan bersikap terbuka terhadap suatu gereja. Berani menyuarakan aspirasi apabila merasa ada kekurangan pada gereja sehingga hal tersebut dapat menjadi pembaharuan buat pihak gereja.
3. Bagi peneliti selanjutnya, agar bisa menjangkau persebaran populasi sehingga populasi benar-benar terwakili secara akurat. Begitu pula untuk mengkaji lebih banyak sumber referensi agar menunjang hasil penelitian yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2015). *Metode penelitian (edisi 2.)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dimu, I. M. (2013). Analisis Pastoral dan Faktor-Faktor Penyebab Jemaat Pindah Gereja (Kajian Kasus Jemaat GKS Nggongi Di Sumba Timur). *Program Studi Teologi FTEO-UKSW*, 3(12), 27-49.
- Gibson, J. L., Ivancevich, M. J., James H., & Donnelly, J. (2012). *Organisasi dan Manajemen (4th ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Kaharusman. (2014). Kepemimpinan Karismatik Dalam Penyelesaian Konflik Antar Etnis Di UNISMUH Makassar. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(9), 44-46.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Marketing Management (14th ed.)*. Harlow: Person Education.
- Mulyana, D. (2011). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar (edisi 3.)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Purnama, S. D., & Prasetyo. (2016). *Modul Guru Pembelajar Bimbingan dan Konseling Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan (SMA/SMK) Kelompok Kompetensi G Profesional: Penilaian Dalam BK (Edisi 1.)*. Jakarta: PPPPTK Pendidikan Jasmani dan Bimbingan Konseling.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja (edisi 1.)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Ratminto, D. A. (2015). *Manajemen Pelayanan Prima (edisi 1.)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, V., & Mulyadi, R. (2018). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi (edisi 3.)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Silaban, H. P. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Warga Jemaat Pada Gereja Resort 1 Banua Niha Kristen Protestan. *Jurnal Manajemen*, 4(6), 94-106.
- Sugiyono., & Susanto, A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel (Teori dan Aplikasi untuk Analisis Data Penelitian) (edisi 1.)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (edisi 1.)*. Bandung: Alfabeta.
- Tampi, B. J. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Negara Indonesia, TBK. *Journal Acta Diurna*, 3(4), 10-11.
- Tarigan, E. E. (2015). Potensi Konflik Laten Antara Penganut Aliran Kristiani Gereja “Konvensional” Dengan Gereja “Kharismatik”. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 6(2), 13-20.
- Uar, A. (2015). Kepuasan Rohani Jemaat Ditinjau Dari Komunikasi Interpersonal Pendeta. *Jurnal Psikologi*, 3(6), 21-35.