

# **Sabda: Jurnal Teologi Kristen**

<http://jurnalsttn.ac.id/index.php/SJT>  
p-ISSN 2722-3078, e-ISSN 2722-306X

**Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga**  
Edisi: Volume 4, Nomor 1, Mei 2023

## **MANAJEMEN KONFLIK MERUPAKAN UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PELAYAN ORGANISASI DALAM GEREJA**

<sup>1</sup> Sarman Parhusip Nainggolan

<sup>1</sup> Sekolah Tinggi Teologi Anugerah Indonesia Surabaya

<sup>1</sup> Email: suarakemuliaan@gmail.com

<sup>2</sup> Ribkah Femmy Tamibaha

<sup>2</sup> Sekolah Tinggi Teologi Anugerah Indonesia Surabaya

<sup>2</sup> Email: tamibahafemmy@gmail.com

<sup>3</sup> Hari Lewarnata

<sup>3</sup> Sekolah Tinggi Teologi Anugerah Indonesia Surabaya

Email: harijagat01@gmail.com

## Article History

Submit:  
2023-03-20

Revised:  
2023-05-26

Published:  
2023-05-31

## Abstract:

*In this paper, it was explained that conflict management was an effort that aimed to improve the performance of ministers in church organizations. The author explained how the management of conflicts between fellow ministers could be a source of energy that improved their performance in carrying out ecclesiastical duties. Usually, conflicts arose due to misunderstandings in social situations and conflicting emotions, resulting in incongruity and various negative feelings such as anger, distrust, displeasure, fear, opposition, and clashes. In dealing with conflicts, the author described the strategies and methods used. In this article, the author used a qualitative method with a library research approach to gain an understanding of how to manage conflicts effectively through conflict management. The results of this study showed that conflict management was very important in dealing with conflicts that occurred in church organizations*

**Key Words:** Conflict Management, organizations, performance, church

## Abstrak:

Dalam tulisan ini, dijelaskan bahwa manajemen konflik merupakan suatu usaha yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pelayan dalam organisasi gereja. Penulis menjelaskan bagaimana pengelolaan konflik antara sesama pelayan dapat menjadi sumber energi yang meningkatkan kinerja mereka dalam menjalankan tugas-tugas gerejawi. Biasanya, konflik muncul karena adanya kesalahpahaman dalam situasi sosial dan timbulnya emosi yang bertentangan, yang mengakibatkan ketidaksesuaian dan berbagai perasaan negatif seperti marah, tidak percaya, tidak senang, takut, menentang, serta bentrokan. Dalam menangani konflik, penulis menjelaskan strategi dan metode yang digunakan. Dalam artikel ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi pustaka (library research) untuk memperoleh pemahaman tentang bagaimana mengelola konflik secara efektif melalui manajemen konflik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen konflik sangat penting dalam menangani konflik yang terjadi dalam organisasi gereja.

**Kata Kunci:** Manajemen Konflik, Organisasi, kinerja, Gereja

## PENDAHULUAN

Gereja adalah sebuah entitas keagamaan umat Kristen yang menyelenggarakan berbagai acara serta aksi termasuk peribadatan juga peristiwa keyakinan lainnya. Untuk mengerti esensi gereja sebagai lembaga keagamaan, gereja berfungsi sebagai sarana yang menghimpun penganut Kristen dengan keyakinan yang sama, mirip dengan organisasi-organisasi lain yang memiliki struktur internal (Waeduloh, 2014). Menurut James, dalam konteks lokal, gereja memiliki dua aspek khusus, yakni sebagai representasi dari fenomena sosial dan sebagai sistem yang dianggap suci (Ashbrook, 1966). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pandangan tentang seperti apa gereja hadir dalam komunitas

dan bagaimana komunitas memaknai sebuah gereja. Bagaimana gereja berperan dalam kehadirannya di dalam komunitas dan bagaimana komunitas memberikan makna terhadap sebuah gereja, sebagai suatu organisasi, memiliki kemampuan untuk melibatkan umatnya baik sebagai pelaksana maupun anggota dari entitas tersebut (Tualeka, 2017). Ada dua elemen yang mempengaruhi aktivitas organisasi gereja, yaitu kestabilan gereja dan partisipasi anggota. Kestabilan gereja mengacu pada upaya gereja dalam mempertahankan visi, misi, dan tujuan yang konsisten dalam melaksanakan pelayanan. Sementara itu, partisipasi anggota tergantung pada hubungan interpersonal antar anggota dan niat mereka untuk berpartisipasi dalam mencapai tujuan gereja (Rusuli et al., 2017).

Meskipun gereja dianggap sebagai organisasi yang suci, tidak dapat dihindari bahwa konflik dapat terjadi di dalamnya. Sebuah buku yang berjudul "*Church Conflict: The Hidden Systems Behind the Fights*", mengungkapkan bahwa dalam lingkungan lokal, gereja membentuk suatu struktur kekeluargaan yang mengikutsertakan anggota-anggotanya agar berada dalam lingkup organisasi keagamaan yang serupa. Sistem kekeluargaan ini juga terdiri dari berbagai sub-sistem yang lebih kecil yang dirancang untuk mengatasi beragam kompleksitas yang ada dalam organisasi secara spesifik (Cosgrove, 2004). Dalam buku tersebut juga diungkapkan bahwa di dalam struktur gereja sering terjadi perselisihan, dan penting bagi para pemimpin gereja untuk mengidentifikasi setiap jemaat dan anggota gereja yang menjadi penyebab konflik yang menghambat pencapaian visi dan misi gereja.

Dalam konteks ini, konflik dianggap sebagai suatu hal yang wajar, bahkan setiap bentuk ekspresi dari konflik diakui sebagai bagian normal dari kehidupan dalam keluarga. Terkait dengan pernyataan sebelumnya, konflik yang terjadi di gereja dianggap sebagai hal yang biasa terjadi karena gereja terdiri dari individu dengan latar belakang yang beragam (Mahardika et al., 2022). Untuk mengatasi konflik yang terjadi di gereja, penting untuk mengelola intrik-intrik yang muncul di dalamnya. Manajemen konflik diperlukan untuk menjaga kelangsungan organisasi dalam mencapai visi dan melaksanakan program yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, tulisan ini akan menekankan pentingnya manajemen konflik sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja pelayan organisasi gereja, yang akan menjadi fokus dalam pembahasan artikel ini.

Penelitian terdahulu yang menyoroti manajemen dalam gereja ditulis oleh Kevin Samuel Kamagi (Kamagi & Telaumbanua, 2022). Kamagi menyoroti bagaimana penanganan dalam mengatasi konflik dengan merujuk pada Kisah Para Rasul 15:35-41. Hasil dari temuan penelitiannya apabila terjadi konflik, diperlukan keterlibatan Tuhan dalam mengatasi konflik itu serta tidak dianjurkan untuk menghakimi dalam menyelesaikan masalah, sebab orang Kristen harus berlandaskan kasih dalam memecahkan masalah yang terjadi. Apa yang ditulis oleh

Kemangi tentu berbeda dari penelitian ini, artikel ini bagaimana penanganan apabila terjadi manajemen konflik dalam gereja, sehingga melalui penanganan itu tercipta peningkatan kerja dalam organisasi. Perbedaan itu sekaligus menjadi sisi novelty dalam tulisan ini. dengan menguraikan tulisan ini, diharapkan bertujuan memberikan sumbangsih literal dan panduan apabila diperhadapkan dalam konflik dalam manajemen di organisasi gereja.

## **METODE PENULISAN**

Naskah ini ditulis dengan menerapkan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode studi pustaka (library research). Dengan menggunakan metode pustaka dalam menguraikan artikel ini, maka penulis melakukan pengumpulan bahan, materi, data, dan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, artikel, surat kabar, media cetak, jurnal, dan dokumen lain yang tersedia.. Sumber data primer yang dipilih yang berkaitan pada topik artikel dalam penulisan ini. Zaluchu mengungkapkan pendekatan kepustakaan dalam penelitian artikel memberikan pasokan data pada tulisan untuk kerangka teoritis yang hendak diuraikan oleh peneliti sebagai pijakan dalam pemecahan topik yang ditulis sehingga mampu memberikan fondasi bagi gap penelitian itu sendiri (Zaluchu, 2021). kerangka kerja yang peneliti lakukan dimulai dari memilah-milah referensi, mereduksi data, mendeskripsikan dan menguraikan secara komperenensif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***Arti manajemen konflik***

Manajemen konflik merupakan gabungan dari dua kata, yaitu manajemen dan konflik. Istilah "manajemen" berasal dari bahasa Italia "Maneggiare" yang mengacu pada pelatihan kuda-kuda atau secara harfiah berarti "to handle" yang berarti mengendalikan (Sudarmanto et al., 2021). Menurut Kamus Inggris Indonesia, terdapat pengertian bahwa "management" berarti pengolahan dan istilah "manager" merujuk pada tindakan membimbing atau memimpin. Di sisi lain, dalam bahasa Cina, istilah "manajemen" diterjemahkan sebagai "kuan lee", yang terdiri dari dua kata, yaitu "kuan khung" yang merujuk pada pengawasan terhadap orang yang bekerja, dan "lee chai" yang berarti mengelola konflik keuangan. Oleh karena itu, dalam konteks manajemen konflik, definisi manajemen ini adalah tindakan untuk mengawasi atau mengatur orang yang bekerja (Gunawan & Rante, 2011).

Menurut definisi yang terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), manajemen merujuk pada proses penggunaan sumber daya dengan cara yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Manajemen, termasuk dalam manajemen konflik, merupakan proses yang krusial dalam menggerakkan organisasi karena tanpa manajemen yang efektif, keberhasilan usaha tidak akan tercapai. Selanjutnya, dalam konteks manajemen konflik, pemahaman atau definisi

konflik menurut KBBI mengacu pada adanya pertikaian, perselisihan, atau perbedaan pendapat. Konflik juga mencerminkan oposisi atau pertentangan pandangan antara individu atau kelompok (Tualeka, 2017). Dalam hubungan interpersonal, terdapat adanya elemen-elemen konflik, perbedaan pendapat, atau perbedaan kepentingan. Meskipun unsur konflik juga hadir dalam konteks manajemen konflik dan merupakan bagian alami dari setiap hubungan antar individu atau organisasi, namun konflik sering kali dianggap sebagai sesuatu yang normal dan perlu dihindari.

Konflik juga dapat disebut sebagai situasi di mana tindakan salah satu pihak menghambat atau mengganggu tindakan pihak lain, menyebabkan kerugian. Dalam konteks manajemen konflik, konflik lebih sering terjadi antara individu yang memiliki hubungan yang bukan teman dibandingkan dengan teman atau orang terdekat. Dari definisi konflik dalam manajemen konflik tersebut, dapat disimpulkan bahwa konflik merupakan pertentangan antara dua pihak atau lebih. Konflik biasanya muncul dalam berbagai situasi sosial, baik di dalam individu, antara individu, kelompok, organisasi, maupun negara. Biasanya, konflik timbul karena terjadinya kesalahpahaman dalam konteks sosial tertentu dan adanya konflik emosional yang berlawanan yang mengakibatkan ketidakcocokan, memicu perasaan kemarahan, ketidakpercayaan, ketidakpuasan, ketakutan, penolakan, dan berpotensi memicu bentrokan (RIALMI, 2021). Mengacu kepada pandangan di atas, dapat ditarik kesimpulan dalam konteks manajemen konflik maupun bidang lainnya, manajemen adalah suatu usaha yang terkait dengan upaya tertentu, dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya secara efektif, dengan tujuan mencapai hasil yang telah ditetapkan (Gunawan & Rante, 2011). Setelah memahami tujuan dari pelaksanaan manajemen konflik, saat ini akan dijelaskan definisi atau pengertian dari manajemen konflik itu sendiri. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, manajemen konflik merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mencegah dan mengelola dampak negatif dari konflik yang terjadi dalam konteks bisnis atau organisasi..

Pengelolaan konflik melibatkan tahapan pengaturan pertentangan juga merancang metode yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam konflik, dengan tujuan mencapai hasil yang dikehendaki. Pada perspektif demokrasi, manajemen konflik membahas tentang seperti apa pertentangan tersebut di selesaikan. Pendekatan mengatasi pertentangan pada manajemen konflik umumnya dilakukan dengan cara memperbaiki, mengarahkan pihak-pihak yang bertikai ke dalam proses kerja sama, dan merancang sistem kerja sama yang praktis untuk mengelola perbedaan dengan cara yang membangun. Dengan demikian, manajemen konflik berperan dalam mengelola pertentangan dengan baik, membatasi dampak negatif yang mungkin timbul, bahkan mampu meningkatkan aspek positif yang

dapat muncul dari konflik dalam konteks pelayanan gereja di dalam sebuah organisasi (Misahapsari & Stevanus, 2022).

### *Fungsi Manajemen Konflik Dalam Organisasi Gereja*

Fungsi manajemen konflik dalam menyelesaikan konflik atau masalah di dalam suatu organisasi sangatlah penting dan berperan besar. Lalu bagaimana manajemen konflik berfungsi dalam penyelesaian konflik di dalam suatu organisasi atau masalah yang dihadapi? (Hakim, 2015). Pertama, Dengan menerapkan manajemen konflik, kinerja dan partisipasi aktif para pelayan gereja dapat ditingkatkan. Pendapat menjadi sarana yang efektif bagi para pelayan atau individu untuk berkontribusi secara optimal. Ketika terjadi konflik, pihak yang terlibat akan lebih proaktif dalam menyampaikan pendapat mereka. Hal ini mendorong terjadinya diskusi dan pemikiran kolektif untuk menemukan solusi yang sesuai. Sebagai hasilnya, produktivitas dan kinerja pelayanan gereja akan mengalami peningkatan. Kedua, Melalui implementasi manajemen konflik untuk menangani konflik di gereja, secara tidak langsung, manajemen konflik menjadi alat untuk mengembangkan potensi pelayan. Pelayan akan diasah untuk berpikir secara logis, kreatif, dan rasional. Mereka akan terlibat dalam memikirkan mengatasi konflik yang sedang berlangsung. Seiring berjalannya waktu, kemampuan berpikir pelayan akan terus berkembang dan meningkat karena mereka sering terlatih untuk memberikan solusi yang tepat dalam situasi konflik. Hal ini juga akan meningkatkan kreativitas berpikir mereka dan, tentu saja, meningkatkan keterampilan mereka sebagai pelayan gereja (Siregar & Usriyah, 2021).

Ketiga, melatih kemampuan dalam menyelesaikan konflik sangat penting dan manajemen konflik menjadi sarana yang diterapkan ketika konflik muncul dalam sebuah organisasi. Setiap organisasi, termasuk gereja, tak dapat menghindari adanya konflik. Sebaliknya, gereja yang pernah mengalami konflik justru memiliki potensi untuk maju dan berkembang. Konflik menjadi proses pembentukan dan penguatan bagi gereja tersebut. Artinya, gereja yang sering menghadapi konflik dan memiliki manajemen konflik yang baik telah terlatih dalam menyelesaikan konflik dengan tepat. Hal ini membuat gereja tersebut mampu bertahan dan lebih siap menghadapi tantangan konflik karena telah terbiasa melalui proses manajemen konflik. Keempat, dengan menerapkan manajemen konflik, dapat meningkatkan sikap saling menghormati. Ketika terjadi konflik, berbagai pendapat akan muncul dari berbagai pihak yang berbeda. Perbedaan pendapat ini dapat menyebabkan perpecahan. Oleh karena itu, mengelola perbedaan pendapat dalam manajemen konflik merupakan tantangan tersendiri. Bagaimana seseorang dapat menghormati pendapat orang lain dan tidak saling merendahkan. Dengan demikian, manajemen konflik sangat berguna untuk meningkatkan toleransi di antara semua pihak yang terlibat

### ***Pentingnya Manajemen Konflik dalam Gereja***

Dalam konteks organisasi gereja, pengembangan manajemen konflik memiliki nilai yang sangat penting. Melalui pengembangan manajemen konflik, sebuah organisasi gereja memiliki kemampuan untuk mengevaluasi sistem yang ada dan mengembangkan kompetensi yang diperlukan. Dengan demikian, manajemen konflik yang efektif dapat diimplementasikan dalam operasional organisasi gereja tersebut (Julianto & Soelarto, 2016). Pertama. sistem evaluasi: dalam proses evaluasi sistem setelah menerapkan manajemen konflik, tujuan utama adalah mencapai efektivitas yang optimal dalam sistem yang berjalan. Dalam konteks manajemen konflik, konflik yang dihadapi secara konstruktif akan membantu organisasi atau gereja untuk mengidentifikasi apakah sistem yang sedang berjalan sudah efektif atau memerlukan perbaikan tertentu. Jika konflik dalam suatu organisasi dapat dikelola dengan baik melalui manajemen konflik, maka konflik tersebut dapat diselesaikan secara sistematis dan memberikan dampak positif, seperti memperkuat kerjasama, meningkatkan kepercayaan diri, dan meningkatkan harga diri.

Kedua. Meningkatkan Kreativitas dan Produktivitas: Selain itu, pengelolaan konflik yang efektif dalam sebuah organisasi juga memiliki potensi untuk meningkatkan kreativitas dan produktivitas, serta meningkatkan kepuasan semua pihak yang terlibat. Hal ini pada akhirnya akan berdampak positif pada kepuasan kerja secara keseluruhan. Perlu diakui bahwa tidak semua konflik yang dikelola melalui manajemen konflik akan memberikan keuntungan bagi pelaksanaan atau kelangsungan organisasi. Oleh karena itu, kepemimpinan dalam sebuah organisasi diharapkan memiliki keterampilan dalam manajemen konflik dan mampu memanfaatkan konflik untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi secara keseluruhan (Heridiansyah, 2014).

Tujuan pelaksanaan manajemen konflik di dalam suatu organisasi adalah mencapai tingkat kinerja yang optimal dan menjaga pengelolaan konflik yang baik dan fungsional, sehingga dampak negatif dari konflik dapat diminimalisasi. Manajemen konflik juga memainkan peran penting dalam pencapaian tujuan yang diinginkan dan menjaga hubungan dengan semua pihak yang terlibat. Oleh karena itu, dalam konteks gereja, manajemen konflik harus dilakukan dengan menerapkan teknik pengendalian konflik yang efektif, sehingga dapat digunakan dalam berbagai situasi dan mengadopsi pendekatan yang beragam, sehingga konflik tersebut dapat memberikan manfaat dan diselesaikan dengan baik

### **Strategi Manajemen Konflik**

Selain metode dan teknik yang optimal untuk melaksanakan manajemen konflik, diperlukan pula strategi yang tepat guna menghindari kesalahan dalam penanganan konflik. Terdapat berbagai strategi yang dapat diterapkan dalam mengatasi konflik, antara lain sebagai berikut: (Wartini, 2015) Pertama. Strategi

*akomodatif* atau *accommodating* dalam melaksanakan manajemen konflik mengharapakan Anda sebagai mediator untuk menerima dan mengakomodasi aspirasi, pandangan, dan pendapat dari kedua belah pihak yang terlibat konflik. Sebagai penentu keputusan, strategi ini dapat digunakan untuk memberikan solusi yang tepat, sehingga menguntungkan salah satu pihak atau bahkan semua pihak secara adil

Kedua. Menghindari: Strategi penghindaran atau *avoiding* dalam manajemen konflik digunakan sebagai langkah pencegahan untuk mencegah dan menghindari potensi terjadinya konflik. Dalam strategi ini, penting bagi seseorang untuk memiliki kemampuan analisis yang baik terhadap dinamika organisasi dan tim. Selain itu, kemampuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat memicu konflik antara anggota tim pelayanan juga menjadi hal yang penting, sehingga langkah-langkah yang sesuai dapat diambil sebelum konflik benar-benar terjadi (Gayle & Nugraheni, 2013).

Ketiga. Kolaborasi: Strategi kolaborasi atau *collaborating* memungkinkan konflik berubah menjadi sesuatu yang positif. Dalam strategi ini, semua pihak yang terlibat dalam konflik diberikan kesempatan untuk bekerja sama. Namun, strategi manajemen konflik ini hanya akan berhasil jika kedua belah pihak yang terlibat dalam konflik dapat mencapai kesepakatan mengenai tujuan yang sama. Keempat. Kompromi: Strategi manajemen konflik berikutnya adalah kompromi, di mana upaya penyelesaian konflik dilakukan dengan mencari titik tengah. Dalam strategi ini, setiap pihak yang terlibat dalam konflik diharapkan dapat mengurangi tuntutan, kepentingan, keinginan, atau kehendak mereka sehingga mencapai kesepakatan yang dapat diterima oleh kedua belah pihak.

Kelima. Kompetisi: Strategi kompetisi atau *competing* dalam implementasi manajemen konflik dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak yang terlibat dalam konflik untuk berkompetisi secara sehat. Sebagai mediator atau "wasit," Anda memiliki tanggung jawab untuk memantau dan mengawasi kedua belah pihak tersebut. Meskipun pendekatan ini dianggap cukup adil dan objektif dalam beberapa kasus, biasanya menghasilkan solusi di mana ada pihak yang meraih kemenangan dan pihak yang mengalami kekalahan. Ke enam. Konglomerasi: Strategi konglomerasi atau *conglomerating* adalah suatu pendekatan dalam menyelesaikan konflik atau manajemen konflik dengan menggabungkan beberapa strategi dan mencapai kompromi. Kompromi, sebagai salah satu jenis manajemen konflik yang umum, dilakukan bukan hanya untuk mencapai solusi yang menguntungkan semua pihak (*win-win solution*), tetapi juga untuk memastikan bahwa semua pihak merasa menang tanpa ada yang dirugikan.

### ***Cara Menyelesaikan Manajemen Konflik yang Tepat***

Pertama. Konflik Kepemimpinan: Umumnya diharapkan bahwa para pengambil keputusan dapat terlibat untuk menyelesaikan masalah atau konflik yang muncul di sebuah organisasi. Namun, bagaimana jika justru pengambil keputusan menjadi penyebab atau pusat konflik itu sendiri? Ini adalah situasi yang tidak dapat dihindari, terutama ketika pengambil keputusan tersebut memiliki sedikit pengalaman namun mendapatkan kenaikan jabatan dengan cepat tanpa memiliki keterampilan kepemimpinan dan pelatihan yang memadai. Selain itu, adanya tekanan dari lingkungan dan kurangnya pengalaman juga dapat berpotensi menciptakan konflik. Penyelesaian: Seorang Para pemimpin perlu memiliki keahlian dalam memilih individu yang sesuai dan kompeten untuk mengisi posisi tertentu sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan. Pelaksanaan proses rekrutmen dan manajemen sumber daya manusia (SDM) memiliki pengaruh yang besar dalam hal ini. Jika terjadi kesalahan dalam proses pemilihan, penting untuk adanya komunikasi yang intens antara pemimpin dan anggota tim, agar dapat mencapai penengahan dan kompromi mengenai gaya kepemimpinan yang seharusnya digunakan. Pastikan bahwa gaya kepemimpinan tersebut sesuai dengan budaya kerja dan nilai-nilai organisasi gereja (Muspawi, 2014).

Kedua. Konflik Gaya Pelayanan: Setiap individu tentunya memiliki gaya pelayanan yang unik. Beberapa orang cenderung lebih memilih untuk melayani dalam kelompok, sementara yang lain lebih suka melayani sendiri dan memberikan kontribusi terbaik mereka. Ada orang-orang yang dapat bekerja tanpa memerlukan petunjuk tambahan, sementara yang lain membutuhkan bimbingan atau arahan dalam setiap langkahnya (Gayle & Nugraheni, 2013). Perbedaan dalam gaya kerja tersebut seringkali menyebabkan konflik dan menghambat harmoni antara individu-individu lain, serta mengganggu kinerja tim yang bekerja sama. Hal ini juga dapat menyebabkan terjadinya miskomunikasi yang menghambat efektivitas pelayanan gereja. Penyelesaian: Dalam kasus ini, penting untuk mencari cara yang dapat memahami dan menghormati gaya kerja yang berbeda-beda dari setiap anggota, sehingga tim dapat bekerja dan membentuk kerjasama yang sukses. Setiap anggota tim perlu saling berkomunikasi dengan terbuka, saling memahami, dan bersedia untuk berkompromi guna menggabungkan gaya pelayanan yang berbeda-beda tersebut.

### ***Kinerja Pelayan Organisasi dalam Gereja***

Kinerja adalah hasil dan pencapaian yang diperoleh melalui pekerjaan yang dilakukan, yang melibatkan bagaimana tugas-tugas tersebut dijalankan. Kinerja berkaitan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi finansial. Selain itu, ada pandangan lain yang menyatakan bahwa kinerja melibatkan pemastian bahwa individu atau kelompok memahami harapan yang

ditetapkan untuk mereka dan fokus pada pencapaian yang efektif, dengan mempertimbangkan tujuan pengukuran dan evaluasi (Handoko & Nainggolan, 2021). Pelayanan yang optimal berperan penting dalam menjaga kelangsungan organisasi pelayanan publik dengan mendorong tercapainya kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor krusial yang memengaruhi keberlangsungan organisasi pelayanan publik, dan pelayanan yang baik berperan sebagai pendorong utama dalam mencapai hal tersebut (Hidayat, 2019). Hal yang mempengaruhi kinerja pelayan adalah ketika menghadapi konflik dalam pekerjaannya, dari hasil penelitian mengatakan bahwa semakin tinggi tingkat konflik yang dihadapi maka semakin rendah kinerja pelayan, konflik juga berdampak buruk bagi kinerja pelayan dikarenakan stress sehingga menurunkan kinerja pelayan tersebut. (Maoe et al., 2016) Disatu sisi kinerja yang baik memerlukan usaha yang sungguh-sungguh untuk mewujudkannya. (Utomo et al., 2018) Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelayanan gereja, seorang pelayan yang memiliki konsep dan pemahaman yang benar tentang tugas pokok dan fungsinya menunjukkan bahwa pelayan tersebut memiliki kinerja yang baik (Evendi, 2020). Kinerja manajemen yang efektif adalah suatu persyaratan yang sangat penting untuk pertumbuhan, stabilitas, dan kemajuan suatu kelompok atau organisasi, terutama dalam konteks pelayanan gereja. Kepemimpinan yang berkualitas hanya dapat dikembangkan oleh pemimpin atau pelayan yang memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kontribusi yang signifikan. (Mawa, 2020)

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan diskusi, dapat disimpulkan bahwa strategi manajemen konflik memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja tim pelayan dalam organisasi gereja. Ini menunjukkan bahwa semakin efektif strategi manajemen konflik diterapkan, semakin meningkatkan produktivitas tim pelayan gereja. Hal ini dapat diamati melalui terciptanya kerja yang harmonis, komunikasi yang terbuka, efektivitas dan efisiensi kerja, serta penggunaan metode yang membantu dalam penyelesaian pekerjaan. Sebagai saran bagi para pimpinan, penting untuk mengelola konflik dengan strategi yang efektif agar tidak menghambat peningkatan kinerja pelayan gereja, baik secara individu maupun tim. Strategi yang dapat digunakan antara lain menghindari, mengakomodasi, berkolaborasi, dan melakukan kompromi. Dalam konteks strategi kompetisi, seorang pemimpin harus memberikan kesempatan kepada rekan kerja untuk menunjukkan kemampuan mereka dalam mengambil keputusan atau menemukan solusi yang tepat. Dengan memberikan kesempatan ini, pemimpin dapat mengamati kinerja individu yang paling baik dan secara tidak langsung mengevaluasi karakteristik dan kinerja para anggota tim. Memberikan kesempatan ini juga dapat membangun pemikiran positif antara pelayan dalam gereja terhadap satu sama lain

## DAFTAR RUJUKAN

- Ashbrook, J. B. (1966). The relationship of church members to church organization. *Journal for the Scientific Study of Religion*, 5(3), 397–419.
- Cosgrove, C. H. (2004). *Church conflict: The hidden systems behind the fights*. Abingdon Press.
- Evendi, Y. E. (2020). UPAYA BADAN PENGURUS DAERAH DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN MAJELIS GEREJA KEMAH INJIL INDONESIA KECAMATAN KELAM PERMAI KABUPATEN SINTANG. *Jurnal KALA NEA*, 1(01), 10–18.
- Gayle, N. T., & Nugraheni, Y. (2013). Komunikasi Antar-Pribadi: Strategi Manajemen Konflik Pacaran Jarak Jauh. *KOMUNIKATIF: Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 1(1).
- Gunawan, K., & Rante, Y. (2011). Manajemen konflik atasi dampak masyarakat multikultural di Indonesia. *Jurnal Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 212–224.
- Hakim, S. N. (2015). *Komunikasi Yang Berkualitas Orangtua Pada Anak Dalam Mengajarkan Pengelolaan Konflik*.
- Handoko, Y. S., & Nainggolan, A. M. (2021). PERAN FUNGSI PENGORGANISASIAN DALAM PENINGKATAN KINERJA STAF GEREJA DI GPdI MAHANAIM TEGAL (Sebuah Kajian Teologis). *DA'AT: Jurnal Teologi Kristen*, 2(2), 1–13.
- Heridiansyah, J. (2014). Manajemen konflik dalam sebuah organisasi. *Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik)*, 6(1), 28–41.
- Hidayat, E. S. (2019). Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
- Julianto, M., & Soelarto, R. (2016). Peran dan fungsi manajemen keperawatan dalam manajemen Konflik. *Jurnal Rumah Sakit Fatmawati*.
- Kamagi, K. S., & Telaumbanua, I. S. (2022). Manajemen Konflik Berdasarkan Kisah Para Rasul 15: 35-41 Dan Implikasinya Bagi Gereja Masa Kini. *DA'AT: Jurnal Teologi Kristen*, 3(1), 62–75.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.51667/djtk.v3i1.686>
- Mahardika, M., Maryani, E., & Rizal, E. (2022). MANAJEMEN KONFLIK DALAM ORGANISASI: KONFLIK KEPERCAYAAN DALAM ORGANISASI GEREJA BFA BANDUNG. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 6(1), 86–93.
- Maoe, V. A., Sintaasih, D. K., & Sudibya, I. G. A. (2016). Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pendeta Gereja Kristen Protestan Di Bali. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5.
- Mawa, W. O. (2020). Strategi Optimalisasi Kinerja Kepemimpinan Gereja Lokal. *Integritas: Jurnal Teologi*, 2(1), 77–94.
- Misahapsari, C. R., & Stevanus, K. (2022). Manajemen Dalam Pengambilan

- Keputusan Di Gereja. *Jurnal Teologi Berita Hidup*, 5(1), 162–180.
- Muspawi, M. (2014). *Manajemen konflik (upaya penyelesaian konflik dalam organisasi)* (Vol. 16). Jambi University.
- RIALMI, Z. (2021). *MANAJEMEN KONFLIK DAN STRESS*.
- Rusuli, I., Fuady, Z., Zulfikar, Z., & Nurzianti, R. (2017). Peran Lembaga Kampong dalam Manajemen Konflik Keluarga di Kabupaten Aceh Tengah. *Media Syari'ah: Wahana Kajian Hukum Islam Dan Pranata Sosial*, 19(2), 261–288.
- Siregar, F. A., & Usriyah, L. (2021). Peranan komunikasi organisasi dalam manajemen konflik. *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 5(2), 163–174.
- Sudarmanto, E., Sari, D. P., Tjahjana, D., Wibowo, E., Mardiana, S. S., Purba, B., Purba, S., Tjiptadi, D. D., Kato, I., Manalu, N. V., & others. (2021). *Manajemen Konflik*. Yayasan Kita Menulis.
- Tualeka, M. W. N. (2017). Teori konflik sosiologi klasik dan modern. *Al-Hikmah*, 3(1), 32–48.
- Utomo, P., Arifin, S., & Nuryadi, N. (2018). Kinerja pelayanan publik pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) sememi surabaya. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(5), 406–424.
- Waeduloh, H. (2014). Manajemen Konflik dalam Perspektif Dakwah. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 15(1), 91–104.
- Wartini, S. (2015). Strategi manajemen konflik sebagai upaya meningkatkan kinerja teamwork tenaga kependidikan. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 6(1), 64–73.
- Zaluchu, S. E. (2021). Metode Penelitian Di Dalam Manuskrip Jurnal Ilmiah Keagamaan. *Jurnal Teologi Berita Hidup*, 3(2), 249–266.