

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM PERIBADATAN,
SUASANA PERIBADATAN DAN LOKASI GEDUNG GEREJA
TERHADAP NIAT BERIBADAH PADA JEMAAT
DI GEREJA KRISTEN JAWA (GKJ)
WONOSARI KLATEN**



Indar Prasetyotomo

NIM: 13210096

Tesis ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk
mendapatkan gelar Magister Manajemen Program Studi Magister
Manajemen

MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2024

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tesis dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM PERIBADATAN,
SUASANA PERIBADATAN DAN LOKASI GEDUNG GEREJA
TERHADAP NIAT BERIBADAH PADA JEMAAT
DI GEREJA KRISTEN JAWA (GKJ)
WONOSARI KLATEN**

adalah asli hasil karya saya, dan judul ini belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar magister di perguruan tinggi. Apabila saya dengan sengaja atau tidak melakukan hal tersebut di atas dan terbukti melanggar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi yang ditentukan oleh universitas berupa pembatalan ijazah dan gelar akademik.

Yogyakarta, 25 Januari 2024

Yang menyatakan,



Indar Prasetiyotomo

NIM: 13210096

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM PERIBADATAN,
SUASANA PERIBADATAN DAN LOKASI GEDUNG GEREJA
TERHADAP NIAT BERIBADAH PADA JEMAAT
DI GEREJA KRISTEN JAWA (GKJ)
WONOSARI KLATEN**

Indar Prasetyotomo
NIM: 13210096

Tesis ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar
Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen

Yogyakarta,

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Dr. Andreas Ari Sukoco, S.E., M.M., M.Min.

Mengetahui,
Kepala Program Studi Magister Manajemen Fakultas Bisnis
Universitas Kristen Duta Wacana
Yogyakarta


Dr. Andreas Ari Sukoco, S.E., M.M., M.Min.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indar Prasetyotomo
NIM : 13210096
Program studi : Magister Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

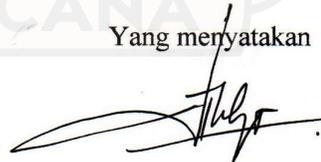
**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM PERIBADATAN,
SUASANA PERIBADATAN DAN LOKASI GEDUNG GEREJA
TERHADAP NIAT BERIBADAH PADA JEMAAT
DI GEREJA KRISTEN JAWA (GKJ)
WONOSARI KLATEN”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 12 Juni 2024

Yang menyatakan



(Indar Prasetyotomo)

NIM. 13210096

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM PERIBADATAN,
SUASANA PERIBADATAN DAN LOKASI GEDUNG GEREJA
TERHADAP NIAT BERIBADAH PADA JEMAAT
DI GEREJA KRISTEN JAWA (GKJ)
WONOSARI KLATEN**

Indar Prasetyotomo
NIM: 13210096

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis
Program Studi Magister Manajemen Fakultas Bisnis
Universitas Kristen Duta Wacana
Tanggal: 14 Maret 2024

Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Dr. Perminas Pangeran, M.Si., CSA., CRP.



2. Dr. Singgih Santoso, M.M.



3. Dr. Andreas Ari Sukoco, S.E., M.M., M.Min.



Yogyakarta,

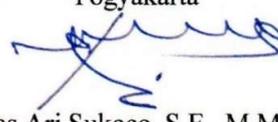
Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Bisnis
Universitas Kristen Duta Wacana
Yogyakarta

Kaprodi Magister Manajemen Fakultas Bisnis
Universitas Kristen Duta Wacana
Yogyakarta



Dr. Perminas Pangeran, S.E., M.Si.



Dr. Andreas Ari Sukoco, S.E., M.M., M.Min.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan yang Mahamurah dan Mahacinta, penulis persembahkan tesis ini sebagai bentuk rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang mahahadir dan selalu memberikan kekuatan dan kasihNya dalam setiap langkah kehidupan penulis.
2. Bapak Dr. Andreas Ari Sukoco, S.E., M.M., M.Min. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran berkenan menuntun dan membimbing penulis dalam proses penulisan tesis ini.
3. Program Studi Magister Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dan beasiswa kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Majelis dan segenap jemaat GKJ Wonosari Klaten yang telah memberi kesempatan dan mendukung penulis untuk melanjutkan studi.
5. Bapak dan Ibu yang telah bersama dengan Kristus di Surga, yang selalu menginspirasi penulis untuk hidup dalam cinta-kasih, ketulusan, ketekunan dan kesetiaan.
6. Rahma Setyaningsih, Talita Prasetyan Rahmani dan Duta Prasetyan In Christo, sebagai Istri dan anak-anak yang hebat yang selalu mendukung dalam segala hal.
7. Semua adik-adik dan keponakan-keponakan yang luar biasa, yang selalu mendukung dalam doa.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu proses belajar penulis selama ini.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM PERIBADATAN,
SUASANA PERIBADATAN DAN LOKASI GEDUNG GEREJA TERHADAP
NIAT BERIBADAH PADA JEMAAT DI GEREJA KRISTEN JAWA (GKJ)
WONOSARI KLATEN

ABSTRAK

Indar Prasetyotomo, NIM: 13210096

Yogyakarta: Program Pascasarjana Universitas Kristen Duta Wacana, 2024

Setiap organisasi baik *profit* maupun *non profit* membutuhkan pertumbuhan. Karena itulah, tidak dapat dipungkiri akan selalu terjadi persaingan. Dunia yang telah dipenuhi dengan persaingan, ternyata juga merambah dalam kehidupan gereja. Salah satu indikatornya adalah perpindahan warga gereja yang bukan karena perpindahan domisili. Gereja sendiri sering menyebutnya sebagai perebutan warga jemaat. Oleh karena itu GKJ Wonosari Klaten perlu mengelola diri dengan lebih cermat dan baik lagi. Secara khusus dalam tata kelola peribadatan yang sering kali menjadi tolok ukur praktis menarik tidaknya sebuah gereja. Dengan menumbuhkan ketertarikan minat untuk selalu mengikuti ibadah gereja, diharapkan jemaat akan loyal terhadap GKJ Wonosari Klaten. Untuk itu perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi niat jemaat untuk beribadah di GKJ Wonosari Klaten. Faktor-faktor itu diantaranya adalah faktor kualitas pelayanan dalam peribadatan, suasana peribadatan dan lokasi gedung gereja. Jadi tujuan penelitian ini adalah untuk menguji apakah kualitas pelayanan dalam peribadatan, suasana peribadatan dan lokasi gedung gereja berpengaruh terhadap niat beribadah pada jemaat di GKJ Wonosari Klaten.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan menggunakan metode survei dengan kuesioner. Penelitian dilakukan di GKJ Wonosari Klaten, dengan alamat Poko RT 01 RW 04 Duwet Wonosari Klaten. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 203 responden, dari 426 jumlah jemaat GKJ Wonosari Klaten sebagai subjek penelitian. Sampel diambil berdasarkan teknik *simple random sampling*. Kuesioner sebagai instrumen penelitian di disebarkan kepada responden melalui *google form*. Dalam kuesioner tersebut memuat 4 variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan dalam peribadatan, suasana peribadatan dan lokasi gedung gereja, ketiganya merupakan variabel independen. Sedangkan satu variabel dependen, yaitu niat beribadah. Setelah semua data dari seluruh responden terkumpul, maka dilakukan analisis data. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda. Dalam hal ini, pengujian dilakukan dengan alat bantu statistik SPSS.

Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dalam peribadatan berpengaruh terhadap niat beribadah, dengan nilai signifikansi 0,10. Sedangkan suasana peribadatan berpengaruh terhadap niat beribadah. Dan lokasi gedung gereja juga berpengaruh terhadap niat beribadah.

Kata kunci: kualitas pelayanan, suasana, lokasi, niat beribadah

THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICE IN WORSHIP, THE
ATMOSPHERE OF WORSHIP AND THE LOCATION OF THE CHURCH
BUILDING ON THE INTENTION TO WORSHIP THE CONGREGATION AT
GEREJA KRISTEN JAWA (GKJ) WONOSARI KLATEN

ABSTRACT

Indar Prasetyotomo, NIM: 13210096
Yogyakarta: Postgraduate Program at Duta Wacana Christian University, 2024

Every organization, both profit and non-profit, needs growth. For this reason, it cannot be denied that there will always be competition. A world that is full of competition has also penetrated into church life. One indicator is the movement of church members which is not due to a change of domicile. The church itself often calls it a struggle for members of the congregation. Therefore, GKJ Wonosari Klaten needs to manage itself more carefully and better. In particular, worship management is often a practical benchmark for whether a church is attractive or not. By cultivating an interest in always attending church services, it is hoped that the congregation will be loyal to GKJ Wonosari Klaten. For this reason, it is necessary to study the factors that influence the congregation's intention to worship at GKJ Wonosari Klaten. These factors include the quality of service in worship, the atmosphere of worship and the location of the church building. So the aim of this research is to test whether the quality of service in worship, the atmosphere of worship and the location of the church building influence the intention to worship the congregation at GKJ Wonosari Klaten.

This research uses a quantitative research approach and uses a survey method with a questionnaire. The research was conducted at GKJ Wonosari Klaten, with the address Poko RT 01 RW 04 Duwet Wonosari Klaten. The number of samples used in this research was 203 respondents, from 426 GKJ Wonosari Klaten congregations as research subjects. Samples were taken based on simple random sampling technique. The questionnaire as a research instrument was distributed to respondents via Google Form. The questionnaire contains 4 variables studied, namely the quality of service in worship, the atmosphere of worship and the location of the church building, all three of which are independent variables. Meanwhile, one dependent variable is the intention to worship. After all data from all respondents was collected, data analysis was carried out. The data analysis technique in this research uses Multiple Linear Regression Analysis. In this case, testing is carried out using SPSS statistical tools.

The results of this research show that the quality of service in worship influence the intention to worship, with a significance value of 0.10. Meanwhile, the atmosphere of worship influences the intention to worship. And the location of the church building also influences the intention to worship.

Key words: service quality, atmosphere, location, intention to worship

KATA PENGANTAR

Syukur patut kita panjatkan kehadiran Tuhan Allah di dalam diri Tuhan Yesus Kristus, yang karena pertolongan Roh Kudus, tesis ini dapat terselesaikan. Sungguh luar biasa kasih setia Tuhan, sehingga penulis bisa berproses dalam penulisan tesis ini dengan baik.

Penulis sangat berterima kasih kepada Bapak Dr. Andreas Ari Sukoco, S.E., M.M., M.Min. sebagai pembimbing, atas segala saran, bimbingan dan nasihatnya selama proses penulisan tesis ini dibuat. Juga diucapkan terima kasih kepada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana, yang telah memberikan kesempatan dan beasiswa kepada penulis sampai terselesaikannya tesis ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Edy Nugroho, S.E., M.Sc. (Kepala Laboratorium Statistik UKDW) yang telah membantu penulis dalam mengolah data penelitian. Kepada Mbak Esther dan Mbak Okta (yang bertugas di *front office* MM) terima kasih atas keramahan dan upaya memfasilitasi kami, para mahasiswa. Tak lupa penulis haturkan terima kasih kepada Majelis GKJ Wonosari Klaten dan seluruh jemaat yang telah memberikan kesempatan penulis untuk berproses “meremah-remah” pengetahuan sambil menyelam pada kehidupan nyata di tengah-tengah kehidupan bergereja. Dan akhirnya, untuk Rahma Setyaningsih, Talita Prasetyan Rahmani, Duta Prasetyan In Christo, sebagai isteri dan anak-anak penulis yang selalu mau mengerti, mendukung dan mendorong penulis dalam mengambil program studi lanjut sampai terselesaikannya tesis ini, sungguh kaliyan luar biasa, terima kasih.

Masih banyak kekurangan penelitian dan penulisan tesis ini. Semoga penelitian mendatang tentang peribadatan di gereja dapat dikembangkan semakin lebih baik lagi.

Akhirnya penulis berharap, kiranya tesis ini akan bermanfaat dan dapat turut menambah wawasan bagi setiap pembacanya.

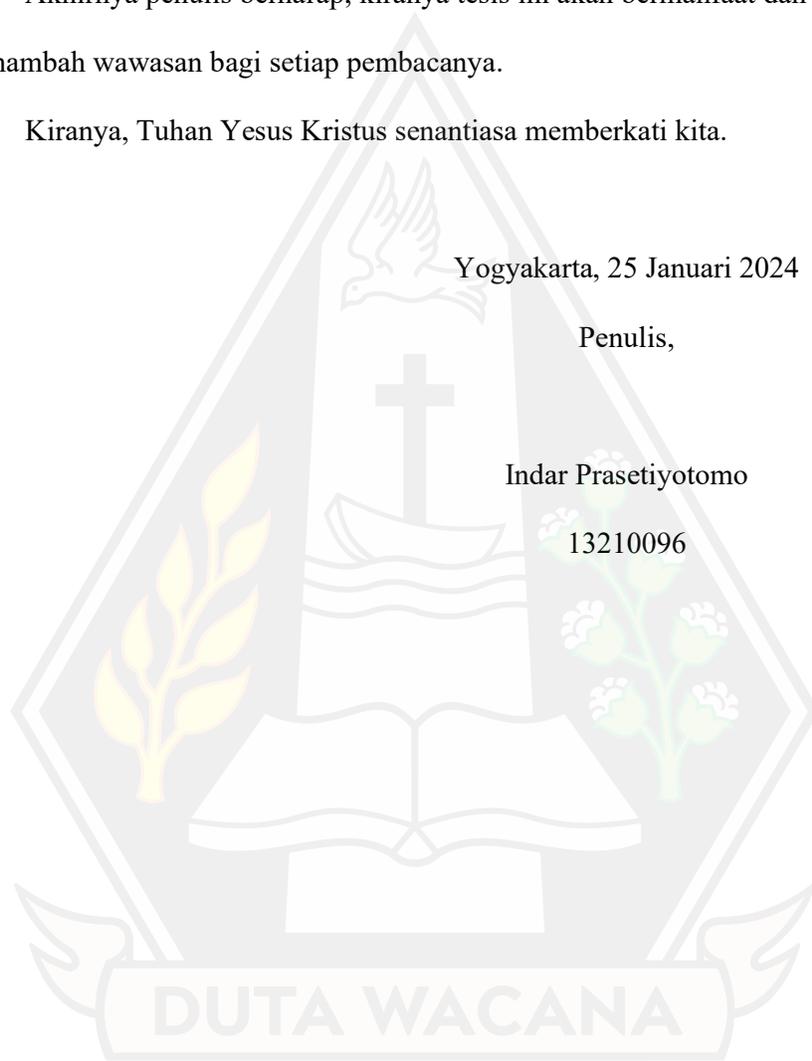
Kiranya, Tuhan Yesus Kristus senantiasa memberkati kita.

Yogyakarta, 25 Januari 2024

Penulis,

Indar Prasetiyotomo

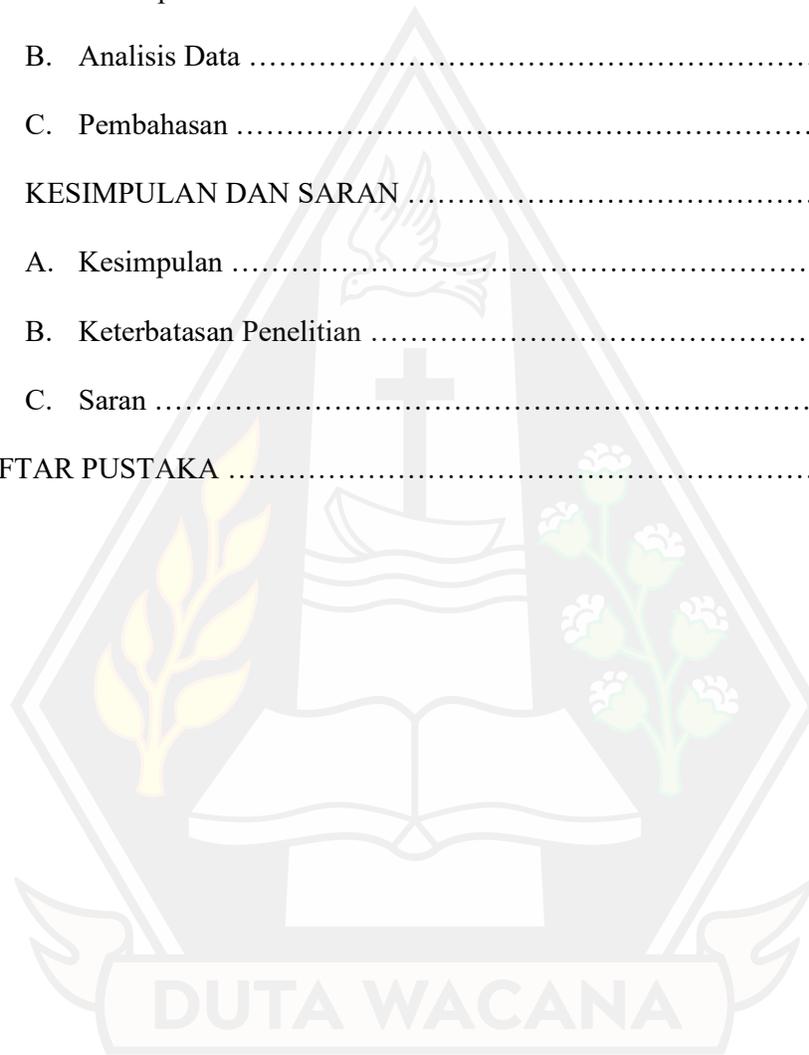
13210096



DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan Penelitian	19
D. Manfaat Penelitian	19
E. Batasan Penelitian	20
II. LANDASAN TEORI	21
A. Kajian Teori	21
B. Kajian Penelitian Terdahulu	44
C. Kerangka Pikir	49
D. Hipotesis Penelitian	50
III. METODE PENELITIAN	54
A. Desain Penelitian	54
B. Tempat dan Waktu Penelitian	54
C. Populasi dan Sampel Penelitian	55
D. Variabel Penelitian	56
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan data	57

F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	61
G. Teknik Analisis Data	62
IV. HASIL PENELITIAN	66
A. Deskripsi Data	66
B. Analisis Data	69
C. Pembahasan	79
V. KESIMPULAN DAN SARAN	84
A. Kesimpulan	84
B. Keterbatasan Penelitian	85
C. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikator Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model SERVQUAL	38
Tabel 2. Rekapitulasi Jumlah Warga GKJ Wonosari Klaten	55
Tabel 3. Matrik Pengembangan instrumen	59
Tabel 4. Data Pribadi Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 5. Data Pribadi Berdasarkan Usia	67
Tabel 6. Data Pribadi Berdasarkan Pekerjaan	68
Tabel 7. Data Pribadi Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
Tabel 8. Hasil Uji Validitas	70
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linear Berganda (Coefficiens)	73
Tabel 11. Hasil Uji t	75
Tabel 12 Hasil Uji F dalam Uji Regresi Linear berganda (Anova)	77
Tabel 13 Hasil Uji R2 alam uji Regresi Linear Berganda (Model Summary)..	78

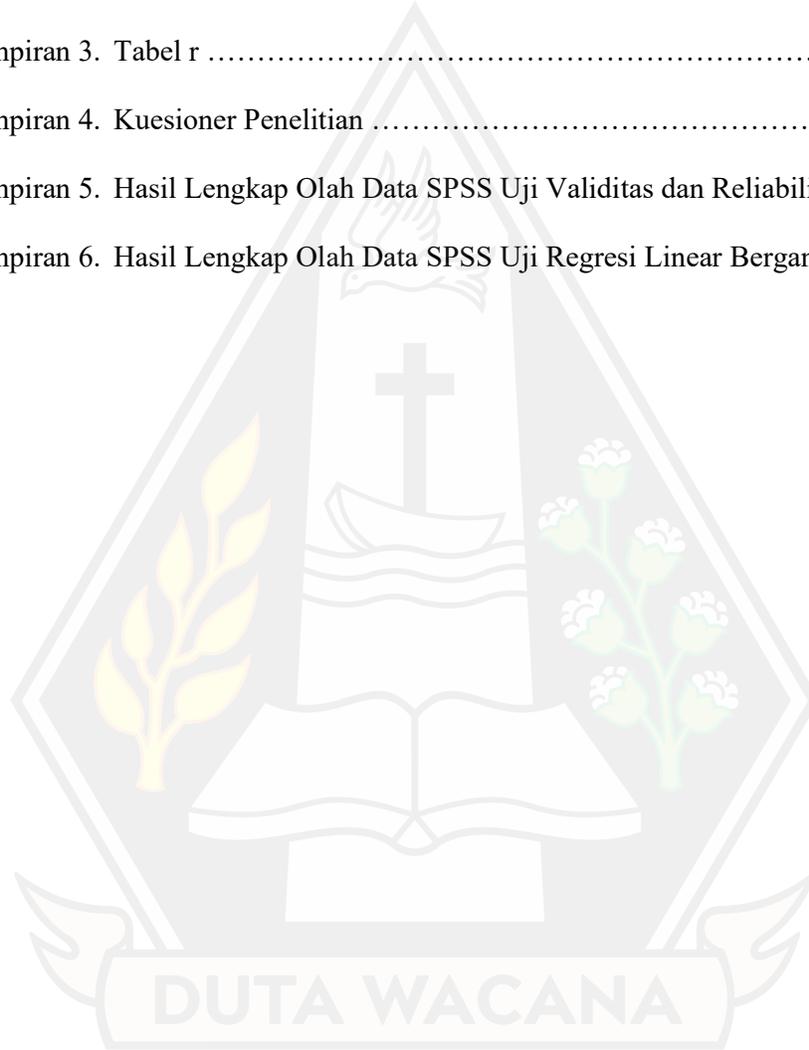
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi GKJ Wonosari Klaten	11
Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Data Sensus Jemaat 2022 GKJ Wonosari Klaten	92
Lampiran 2. Tabel Ukuran Sampel (Kirjche dan Morgan, 1970)	93
Lampiran 3. Tabel r	94
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian	95
Lampiran 5. Hasil Lengkap Olah Data SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	99
Lampiran 6. Hasil Lengkap Olah Data SPSS Uji Regresi Linear Berganda	103





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Gereja adalah kehidupan bersama religius yang berpusat pada Yesus Kristus, yang sekaligus merupakan buah pekerjaan penyelamatan Allah dan jawab manusia terhadap penyelamatan Allah, yang di dalamnya Roh Kudus bekerja dalam rangka pekerjaan penyelamatan Allah (PPAGKJ, 2019). Dari pernyataan ini, dapat dipahami bahwa gereja memiliki 2 dimensi. Pertama, dimensi illahi. Gereja merupakan buah pekerjaan penyelamatan Allah. Ini berarti bahwa Allah mengasihi, mempedulikan dan memelihara gereja. Ia juga berkenan menerima segala sesuatu yang dipersembahkan orang-orang percaya kepadaNya melalui kehidupan gereja. Kedua, dimensi manusiawi. Gereja merupakan kehidupan bersama religius yang dijalani oleh manusia untuk menjawab penyelamatan Allah. Ini berarti bahwa gereja mempunyai watak-watak manusiawi dengan segala cederanya. Berdasarkan dimensi kedua yaitu dimensi manusiawi, sebagai kehidupan bersama gereja memiliki empat tatanan dasar yaitu tatanan pengakuan (ajaran), tatanan ibadat, tatanan hukum dan tatanan keumatan (persekutuan). Dengan demikian, gereja perlu ditata dan dikelola sama seperti organisasi-organisasi (baik yang profit maupun *non profit*) yang ada di dunia ini. Gereja perlu ditata dan dikelola dengan baik agar dapat tumbuh dan berkembang (*growth*) seperti organisasi lainnya.

Masih memperhatikan dimensi manusiawi, dimana gereja ditata dan dikelola oleh, dan dengan cara manusia yang pasti memiliki cedera, maka inilah yang

menjadi cikal-bakal munculnya beraneka ragam denominasi gereja. Seperti yang ditulis oleh Aritonang dalam bukunya yang berjudul “Berbagai Aliran di dalam dan di Sekitar Gereja”, berdasarkan Buku dan Statistik Keagamaan Kristen Protestan tahun 1992, yang diterbitkan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Kristen Protestan – Depag RI tahun 1993, akan ditemukan 275 organisasi kristen protestan. Di samping itu ada pula sekitar 400-an Yayasan Kristen Protestan atau yang bersifat gerejawi (*para church*). Jadi seluruhnya ada 700-an organisasi kristen protestan yang berkegiatan dan melayani di lingkup masyarakat kristen Indonesia (Aritonang, 1996). Sebagai sesama organisasi gereja dan juga sebagai sesama rekan sekerja Allah dalam pelayanan, semestinya gereja-gereja itu harus bisa saling menjaga dan bekerja sama satu dengan yang lainnya. Namun sayang, tidak dapat dipungkiri dalam kenyataannya mereka saling bersaing dan bahkan berebut jemaat (saling mencuri domba). Bagaimanapun secara manusiawi dan merupakan prinsip organisasi, gereja-gereja membutuhkan *growth* agar tetap eksis. Untuk pertumbuhan inilah, secara manusiawi setiap organisasi gereja akan memandang yang lainnya sebagai pesaing. Berbagai upaya seperti membuat ibadah yang menarik dan menciptakan kegiatan-kegiatan yang menarik, dilakukan oleh masing-masing organisasi gereja untuk mempersiapkan jemaatnya supaya siap menjalankan misi mengabarkan karya keselamatan Allah kepada mereka yang belum percaya di dunia ini, sekaligus upaya ini dilakukan dalam kerangka mengikat dan mempertahankan jemaatnya. Bahkan tidak dapat disangkal juga, bahwa upaya-upaya ini dilakukan justru sering dibarengi dengan keinginan untuk menarik jemaat dari gereja lain. Sebab inilah yang lebih mudah dan cepat membuahkan hasil, yakni

pertambahan jemaat, dari pada “mempertobatkan” umat beragama lain. Karenanya persaingan diantara organisasi gereja tidak dapat dielakkan lagi.

Salah satu bentuk pelayanan gereja yang pasti ada dan mudah dirasakan nilainya oleh jemaat atau mungkin orang yang kebetulan mengikuti dan melihatnya adalah ibadah. Bisa dikatakan bahwa ibadah menjadi inti produk pelayanan gereja. Sebab di dalam ibadah tersebut, jemaat diajak untuk “berjumpa” dengan Tuhan Allah (Pramudianto, 2008). Perjumpaan dengan Tuhan Allah inilah yang sebenarnya menjadi “inti bisnis” gereja. Oleh karena itu tak dapat dipungkiri saat ini banyak gereja yang berfokus untuk mengelola dan menata ibadahnya agar menjadi semenarik mungkin. Ibadah yang menarik diharapkan mampu menumbuhkan minat beribadah pada setiap jemaatnya sekaligus mengikat mereka agar tetap menjadi jemaat yang setia di gerejanya. Bahkan jika mungkin, ibadah yang menarik dapat menjadi daya tarik bagi jemaat dari gereja lain atau bahkan mungkin menjadi daya tarik bagi umat beragama yang lain. Namun demikian, perlu selalu disadari oleh gereja, bahwa upaya membuat ibadah yang menarik ada juga bahayanya, yaitu gereja bisa terlepas dari urusan inti bisnisnya, mempertemukan jemaat dengan Tuhan. Asal kesadaran ini senantiasa dipegang oleh gereja, maka mengupayakan ibadah yang menarik agar diminati jemaat bukan sesuatu yang salah.

Terlebih lagi jika mengingat keadaan dunia sekarang ini yang telah terdisrupsi oleh kemajuan teknologi digital dan pandemi covid-19. Pandemi covid-19 mengharuskan setiap orang untuk membatasi aktifitasnya dan menjaga jarak satu sama lain. Hal ini mengakibatkan teknologi digital yang sedang berkembang

semakin dipercepat perkembangannya. Perkembangan Teknologi digital menjadi semakin booming. Dalam keterbatasan bertatap muka dengan yang lain, orang akan memanfaatkan teknologi digital untuk berkomunikasi dan mencari informasi. Menurut riset *We Are Social* (dalam *Influencer Marketing*, 2023), semenjak pandemi covid-19, masyarakat Indonesia cenderung menyukai aktivitas *online* daripada *offline*. Aktifitas digital di dunia maya semakin ramai. Dengan jumlah penduduk terbesar ke 4 di dunia ini, yakni sekitar 276 juta jiwa, masyarakat Indonesia termasuk aktif dalam hal *online shopping* dan media sosial. Dari riset tersebut, 213 juta jiwa penduduk Indonesia sudah memiliki akses internet. Setiap orang setidaknya memiliki 1 perangkat seluler. Sedangkan persentase pengguna media sosial di Indonesia mencapai 60% dari jumlah populasi. Ini berarti terdapat 3 pengguna media sosial di setiap 5 penduduk. Youtube dan Facebook masih menjadi media sosial terpopuler di Indonesia. Sedangkan Tik-Tok berada di urutan ketiga menggeser popularitas Instagram. Saat ini, youtube bukan hanya sekedar merupakan platform untuk membuat dan menonton video saja, tetapi juga untuk membentuk komunitas baru paling tidak dengan berinteraksi di kolom komentar. Adapun pengguna aktif youtube di Indonesia sebesar 139 juta jiwa, yang berarti melebihi setengah dari populasi Indonesia. Pandemi covid-19 dan kemajuan teknologi digital yang pesat berdampak pada perubahan kehidupan manusia yang begitu cepat. Ini adalah ancaman sekaligus peluang bagi upaya pengembangan dan pertumbuhan setiap organisasi bisnis khususnya, dan juga organisasi *non profit*. Organisasi-organisasi gereja yang sangat beragam juga tidak ketinggalan berlomba-lomba memanfaatkan teknologi digital ini saat pandemi covid-19 merebak untuk

tetap melakukan pelayanan kepada jemaatnya. Bahkan pelayanan yang pada akhirnya disebut sebagai pelayanan digital ini memunculkan kekreatifitasan dan inovasi organisasi-organisasi gereja (Amos Sukamto, 2021). Dengan inovasinya, banyak diantara mereka yang membuat konten-konten rohani kristen. Diantaranya adalah renungan harian melalui Youtube, renungan singkat melalui Tiktok, juga ibadah *online* bahkan ibadah *on site* yang “*distreamingkan*” melalui Youtube. Pola renungan dan ibadah dikemas dan dipersiapkan sedemikian rupa sehingga diharapkan tetap dapat menarik minat jemaat mereka untuk beribadah dan bahkan digunakan sebagai strategi untuk menarik jemaat lain atau bahkan umat beragama yang lainnya. Inovasi pelayanan digital ini kebanyakan masih diteruskan oleh organisasi-organisasi gereja di saat pandemi sudah mulai melandai. Tak dapat dipungkiri lagi, menurut ilmu pemasaran, dengan adanya pelayanan digital ini, persaingan di antara organisasi-organisasi gereja semakin bertambah sengit dan rumit. Bahkan dari adanya inovasi pelayanan digital ini, memunculkan gereja atau *para church* yang baru di dunia maya. Mereka tidak memiliki gedung gereja, tetapi mereka melakukan pelayanan seperti yang dilakukan oleh gereja, namun pelayanan itu dilakukan melalui dunia maya. Semakin menambah runyam lagi persaingan organisasi-organisasi gereja. Dari sisi jemaat sendiri, era digital adalah era keterbukaan, sehingga jemaat dapat menyerap berbagai informasi dan konten dari beranekaragam gereja menurut kebutuhan dan selernya masing-masing (Amos Sukamto, 2021). Akhirnya perebutan jemaat atau perpindahan jemaat dari satu gereja ke gereja lain tak terelakkan terjadi baik secara terang-terangan maupun secara terselubung. Sebenarnya secara rohani, hal semacam ini bisa dikatakan tidak

perlu dipersoalkan sebab mereka yang pindah ke gereja lain pastilah juga akan terpelihara imannya di dalam Yesus melalui gerejanya yang baru. Namun demikian, bagaimanapun juga hal ini akan menimbulkan kekacauan tatanan keumatan dalam organisasi gereja.

Berdasarkan konteks kenyataan kehidupan yang melingkupi keberadaan pelayanan gereja seperti yang telah diuraikan di atas, maka GKJ Wonosari Klaten juga perlu menata diri untuk menghadapi tantangan yang ada sehingga GKJ Wonosari Klaten tetap eksis menjadi gereja yang melayani Tuhan. Firman Tuhan di dalam Matius 10:16, “Lihat, Aku mengutus kamu seperti domba ke tengah-tengah serigala, sebab itu hendaklah kamu cerdik seperti ular dan tulus seperti merpati.” Firman ini secara praktis hendak mengajak GKJ Wonosari Klaten dalam mengemban misi Kristus di tengah-tengah dunia ini dengan memiliki strategi atau perencanaan. Sebab strategi adalah setengah perjalanan untuk meraih kemenangan atau mewujudkan misi. Tanpa strategi, sebenarnya orang sedang merancang kegagalannya. Tuhan Yesus memanggil gerejaNya untuk membawa damai sejahtera di tengah-tengah dunia ini bukannya tanpa resiko. Dunia telah dipenuhi oleh berbagai macam kejahatan, intrik dan keculasan. Gereja Tuhan, dipanggil untuk hadir di tengah-tengah dunia seperti itu sambil membawa visi Allah yang penuh kedamaian. Oleh karenanya, Yesus berpesan agar para murid dan gerejaNya melakukan tugas panggilan itu secara rapi, terencana dan dengan baik. Pola kehidupan dunia ini harus dihadapi dengan kecerdikan, yaitu kecerdasan untuk menunjukkan benar dan salah, tetapi juga tetap harus memberlakukan ketulusan yang penuh kasih untuk menunjukkan hal yang baik dan buruk. Dalam konteks

penulisan ini, yakni dalam kehidupan dunia yang penuh dengan persaingan yang juga telah merambah dalam kehidupan gereja, maka GKJ Wonosari Klaten perlu mengelola diri dengan lebih cermat dan baik lagi. Secara khusus dalam tata kelola peribadatan yang sering kali menjadi tolok ukur praktis menarik tidaknya sebuah gereja. Dengan menumbuhkan ketertarikan minat untuk selalu mengikuti ibadah gereja, diharapkan jemaat akan loyal terhadap GKJ Wonosari Klaten. Oleh karena itulah perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi niat jemaat untuk beribadah di GKJ Wonosari Klaten.

Perlu disampaikan bahwa GKJ Wonosari Klaten adalah salah satu Gereja Kristen yang tumbuh dan berkembang di tanah Jawa, khususnya di Jawa Tengah, DI Yogyakarta, di sebagian kecil Jawa Timur dan Jawa Barat, DKI Jakarta dan di Banten. Oleh karena itu, warna teologianya selain dipengaruhi oleh warna teologi para penginjil di jaman Belanda, juga sangat dipengaruhi oleh budaya Jawa (Hadi Purnomo dan M.S. Sastrosupono, 1988). GKJ Wonosari Klaten terhisap dalam derap langkah kebersamaan Sinode GKJ. Adapun ciri khas sistem pemerintahan GKJ menganut Sistem Presbiterial Sinodal. Gereja dipimpin oleh Majelis Gereja (sebagai pemegang kekuasaan tertinggi) dan berjalan bersama dengan GKJ-GKJ lainnya (Tata Gereja dan Tata Laksana GKJ, 2018).

GKJ Wonosari Klaten terletak di sebuah kota kecamatan dari Kabupaten Klaten yang paling ujung, baik paling ujung Utara maupun paling ujung Timur. Wilayah Kecamatan Wonosari di sebelah Timur dan Utara langsung berbatasan dengan Kabupaten Sukoharjo. Jarak kecamatan Wonosari ke pusat Kabupaten Klaten, kurang lebih 20 Km. Sedangkan ke pusat kota Solo justru lebih dekat,

kurang lebih 15 Km. Hal ini memungkinkan sebagian besar masyarakat kecamatan Wonosari bersekolah dan bekerja di wilayah Kabupaten Sukoharjo atau di wilayah Kota Solo. Keadaan geografis Kecamatan Wonosari sebagian besar berupa tanah persawahan yang mencirikan keadaan wilayah desa. Namun sulit mengatakan bahwa Kecamatan Wonosari adalah benar-benar merupakan wilayah pedesaan di saat ini. Pertemuan dan pergaulan dengan masyarakat perkotaan (Kota Solo), menjadikan budaya masyarakat Wonosari telah dipengaruhi budaya kota. Alam dan wilayahnya dapat dikatakan pedesaan, namun gaya hidup masyarakat Wonosari telah bergaya hidup kota. Bahkan seperti wilayah-wilayah pinggiran, gaya hidupnya seringkali justru lebih kota dari pada orang-orang kota sendiri. Karena itulah karakter masyarakat Wonosari cenderung terbuka untuk menerima sesuatu yang baru, termasuk dalam hal ini adalah penerimaan akan kemajuan-kemajuan di bidang teknologi. Gambaran tentang masyarakat Kecamatan Wonosari Kabupaten Klaten ini, sekaligus menggambarkan keadaan warga jemaat GKJ Wonosari Klaten.

Sekilas akan disampaikan tentang sejarah GKJ Wonosari Klaten supaya terlihat gerak dan geliat perubahan pola pelayanannya. GKJ Wonosari Klaten di dwasakan menjadi gereja dewasa pada tanggal 17 September 1968, oleh GKJ Delanggu (Buku Kenangan 42 Tahun GKJ Wonosari Klaten, 2010). Menurut Tata Gereja GKJ, Gereja Dewasa salah satunya ditandai dengan memiliki Majelis Gereja (Pemimpin Gereja) sendiri. Jumlah anggota Majelis Gereja saat ini ada 20 orang, termasuk di dalamnya seorang Pendeta. Benih yang tumbuh menjadi cikal bakal GKJ Wonosari Klaten berawal mula dari hadirnya seorang Mantri Kesehatan di Poliklinik Kesehatan Pabrik Gula Wonosari, yang Bernama Bapak Sukerto. Bapak

Sukerto ini sambil mengobati para pasiennya, ia juga suka bercerita tentang Injil Yesus Kristus kepada para pasiennya. Lambat-laun terbentuklah komunitas yang sering berkumpul di bawah bimbingan Mantri Sukerto untuk mendengar, menyanyi dan belajar membaca tentang Injil Yesus Kristus. Terutama pada waktu itu, kemampuan membaca masih sangat langka, orang menjadi tertarik untuk bisa membaca sekaligus belajar tentang Yesus. Apalagi setelah komunitas ini didukung oleh GKJ Delanggu dan GKJ Margoyoudan Solo untuk mendapatkan “traktat” (bacaan-bacaan singkat) tentang kekristenan, komunitas ini semakin berkembang menjadi kumpulan orang-orang Kristen. Nampaknya hal inilah yang menjadikan kekristenan di Kecamatan Wonosari Klaten cepat berkembang.

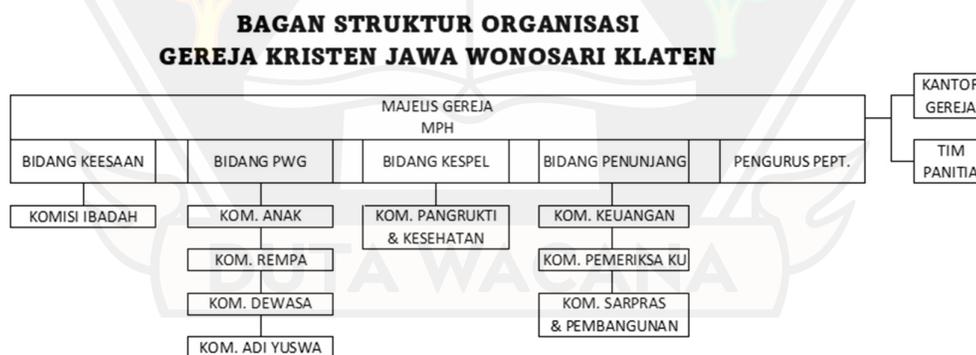
Sekarang ini, pelayanan pemeliharaan Iman warga gereja, utamanya dilakukan dengan Kebaktian Minggu di Gereja Induk dua kali, yakni pada jam 06.00 WIB. dan 08.00 WIB. Sedangkan di satu-satunya Pepanthan, yakni Pepanthan Sekaran, Kebaktian Minggu dilayankan sekali pada pagi hari, jam 06.00 WIB. Sarana pemeliharaan iman yang utama selain ibadah adalah sakramen, baik sakramen perjamuan dan sakramen baptis. Di GKJ Wonosari Klaten, Sakramen Perjamuan dilayankan secara rutin 2 bulan sekali. Sedangkan untuk Sakramen Baptis pada dasarnya gereja menyediakan waktu pada bulan Agustus dan Desember. Hal ini dilakukan agar jemaat yang akan mengikuti Baptis Dewasa dan Sidi dapat merencanakan dan mempersiapkan diri melalui katekisasi sebelum menerima Sakramen Baptis atau Sidi. Namun demikian jika ada permohonan untuk pelayanan Sakramen Baptis di waktu yang lain, gereja juga dapat melayankannya.

Pelayanan-pelayanan yang lain selain Ibadah dan Sakramen, dalam rangka pemeliharaan iman dilakukan dengan pendekatan teritorial dan kategorial.

Secara teritorial, GKJ Wonosari Klaten dibagi menjadi 8 Kelompok Kegiatan dan 1 Pepanahan (Cabang). Kegiatan yang rutin dilakukan dalam kelompok atau pepanahan adalah seminggu sekali menyelenggarakan Sarasehan atau Pemahaman Alkitab. Sedangkan pendekatan kategorial, GKJ Wonosari Klaten mempunyai 4 Komisi Kategorial Usia, diantaranya ada Komisi Anak, Komisi Remaja-Pemuda, Komisi Dewasa dan Komisi Adi Yuswa. Selain empat Komisi tersebut, Majelis Gereja dalam pelayanannya dibantu oleh beberapa komisi lainnya, diantaranya Komisi Ibadah, Komisi Kesehatan-Pangruktilaya, Komisi Keuangan, Komisi Sarpras-Pembangunan dan Komisi Pemeriksa Keuangan.

Selanjutnya, tugas panggilan gereja untuk bersaksi dilaksanakan oleh GKJ Wonosari melalui setiap aspek kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Misalkan saja dalam pelayanan ibadah perkabungan, dilayankan sedemikian rupa untuk juga menyentuh masyarakat sekitar gereja dengan memperkenalkan nilai-nilai Kristus. Selain itu melalui persekutuan-persekutuan doa yang diadakan oleh keluarga warga gereja dalam rangka melestarikan tradisi diseputar daur hidup manusia, dilayankan juga oleh gereja dalam rangka menjalin komunikasi dan kerukunan dengan masyarakat. Majelis Gereja juga menangani langsung kegiatan kediakoniaan, misalkan saja memberikan bantuan diakonia kepada warga rimatan, memberikan subsidi dana pendidikan kepada anak-anak warga gereja dan warga masyarakat, juga memberikan bantuan sembako kepada mereka yang membutuhkan khususnya di hari-hari raya kekristenan.

Oleh karena itu, dalam kerangka membagi tugas agar misi gereja dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien maka Majelis Gereja membagi diri dalam 4 Bidang, yaitu Bidang Keesaan, Bidang Pembinaan Warga Gereja, Bidang Kesaksian dan Pelayanan, serta Bidang Penunjang (Paparan Tugas Struktur Majelis dan Badan Pelayanan GKJ Wonosari Klaten, 2022). Dua bidang pertama, yaitu Bidang Keesaan dan Bidang Pembinaan Warga Gereja secara khusus menangani masalah pemeliharaan iman warga gereja sekaligus mempersiapkan warga gereja untuk dapat menjalankan panggilannya sebagai Saksi Kristus. Bidang Kesaksian dan Pelayanan secara khusus menangani masalah pemberitaan Injil sekaligus terkait dengan pelayanan sosial baik kepada warga gereja maupun kepada masyarakat sekitar. Sedangkan yang terakhir, Bidang Penunjang secara khusus menangani hal-hal yang menunjang bagi keberadaan gereja sebagai sebuah organisasi. Secara sederhana dapat digambarkan struktur GKJ Wonosari Klaten kurang lebih seperti berikut:



Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi GKJ Wonosari Klaten
(Buku Paparan Tugas Struktur Majelis dan Badan Pelayanan GKJ Wonosari Klaten, 2022)

Selain menggunakan pendekatan teritorial dan kategorial dalam rangka mengemban misi gereja, maka sejak munculnya pandemi covid 19, GKJ Wonosari Klaten seakan “dipaksa” menggunakan pendekatan lain, yaitu pendekatan “digital”. Karena semua orang diwajibkan untuk menjaga protokol kesehatan dengan ketat maka otomatis tatap muka satu dengan yang lainnya menjadi sangat terbatas. Dalam hal ini Majelis GKJ Wonosari Klaten memutuskan untuk membuat grup Whatsapp yang anggotanya semua warga jemaat GKJ Wonosari Klaten (tentu saja dalam hal ini terbatas pada pemakai *smartphone*). Namun ternyata pengguna *smartphone* saat itu sudah cukup banyak, kurang-lebih 85% warga dewasa, remaja dan pemuda telah memiliki *smartphone*. Warga gereja yang tadinya merasa dipaksa menggunakan media ini akhirnya menjadi terbiasa dan menikmati. Hampir semua kegiatan gereja dikomunikasikan menggunakan media Whatsapp ini. Untuk selanjutnya kegiatan Ibadah rutin dan khusus, Renungan Harian, Sarasehan, Sekolah Minggu dsb. di tahun 2020 dan 2021 (saat pandemi covid 19 merebak) GKJ Wonosari Klaten menggunakan media seperti Youtube untuk Ibadah dan Sekolah Minggu, menggunakan Zoom atau Google Meet untuk sarasehan atau Pendalaman Alkitab (PA), serta setiap hari ada renungan dari Sinode GKJ yang dibagikan melalui Whatsapp Grup. Sekarang, di saat pandemi sudah agak melandai, pelayanan digital paling tidak hanya dilakukan dalam kegiatan Ibadah dan “pengiriman” renungan harian. Renungan harian dibagikan melalui Grup WA Gereja, berupa teks. Sedangkan pelayanan ibadah di Induk GKJ Wonosari Klaten pada jam 08.00 WIB. di layankan secara tatap muka sekaligus “*distreamingkan*” melalui Youtube.

Menurut data hasil sensus jemaat tahun 2022, GKJ Wonosari Klaten memiliki sekitar 426 orang warga jemaat dewasa maupun anak (*lihat lampiran 1*). Seluruh jemaat yang ada di sekitar GKJ Wonosari Klaten pada umumnya masih menghendaki ibadah secara tatap muka. Dari jumlah keseluruhan jemaat ada sekitar 100 orang yang berada di luar kota. Menurut informasi dan percakapan dengan beberapa diantara mereka yang ada di luar kota saat pulang di Wonosari Klaten, mereka sangat mengapresiasi adanya “*live streaming ibadah*” setiap minggu dan beberapa kegiatan gereja yang juga *distreamingkan*. Dengan ini mereka merasa dapat tetap mengikuti ibadah di GKJ Wonosari Klaten dan mengikuti perkembangan gereja. Namun sebaliknya dalam percakapan dengan beberapa jemaat GKJ Wonosari Klaten yang tinggal disekitar gereja, walaupun mereka tetap mengaku mengikuti ibadah di GKJ Wonosari Klaten baik secara tatap muka maupun terkadang secara online, ada di antara mereka yang dengan terus terang mengatakan mengikuti ibadah online juga yang dilayangkan oleh gereja lain. Bahkan terkadang sesekali selain sudah mengikuti ibadah di GKJ Wonosari Klaten, mereka juga mengikuti ibadah secara tatap muka di gereja tersebut. Hal ini dilakukan dengan alasan sebagai pelengkap dan ingin menikmati “suasana” ibadah yang berbeda.

Kembali kepada persoalan untuk mengikat dan menumbuhkan loyalitas jemaat GKJ Wonosari Klaten maka salah satu upaya yang dapat ditempuh adalah dengan mengupayakan selalu memelihara dan menumbuhkan niat beribadah pada jemaat di GKJ Wonosari Klaten baik secara tatap muka maupun *on line*. Biasanya untuk mendekati permasalahan seperti ini, para peneliti menggunakan pendekatan

teori pembangunan jemaat. Namun, dalam karya tulis ini, penulis akan menggunakan pendekatan teori tindakan beralasan, *Theory of Reason Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein (1980) dalam Ghozali, (2020). Teori ini terutama digunakan untuk memprediksi bagaimana setiap orang akan berperilaku berdasarkan sikap dan niat yang sudah ada sebelumnya. Teori ini akan coba direplikasi dalam hal memprediksi niat beribadah pada jemaat di GKJ Wonosari Klaten.

Secara umum, niat merupakan penentu perilaku seseorang. Niat yang kuat pada diri seseorang akan menentukan perilaku seseorang secara spesifik. Oleh karena itu niat konsumen dalam membeli penting untuk dipahami, agar dapat dipetakan perilaku konsumen tersebut pada waktu mendatang. Menurut Sularto, 2004 (dalam artikel Upadana dan Rastini, 2014), niat beli terhadap suatu produk muncul dari sebuah keinginan yang disebabkan oleh dampak dari suatu proses pengamatan dan pembelajaran. Apabila konsumen mempunyai penilaian positif terhadap produk yang diinginkannya maka konsumen mempunyai niat untuk membeli produk tersebut. Niat beli menggambarkan suatu motivasi yang terus terekam di dalam benak konsumen sebagai keinginan yang sangat kuat untuk membeli barang atau jasa. Niat beli biasanya akan diikuti dengan keputusan pembelian. Seperti juga yang dikatakan oleh Zeithaml, 1996 (dalam Agastya Pradita Yudha, 2009) bahwa niat beli merupakan konsekuensi positif dari kepuasan konsumen yang mengarah ke loyalitas konsumen yang membuat konsumen rela untuk membeli kembali bahkan melakukan promosi *word-of-mouth* akan produk atau jasa tertentu secara suka rela.

Demikian pula dengan niat beribadah, juga penting untuk dipahami agar gereja lebih dapat menata diri. Dan dengan demikian apa saja yang disajikan gereja selalu dapat menciptakan niat jemaat untuk beribadah di gereja.

Banyak faktor yang mempengaruhi niat pembelian dan niat pembelian ulang konsumen terhadap suatu produk atau jasa. Diantara banyak faktor tersebut, kualitas pelayanan merupakan salah satu daya tarik yang menjadikan konsumen merasa puas atas produk atau jasa yang dibelinya sehingga menimbulkan niat membeli dan membeli ulang. Seperti juga yang disampaikan Lupiyoadi (2017), salah satu pendorong kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Kottler (2016), kualitas produk atau jasa adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang penting dari setiap organisasi/ perusahaan karena merupakan interaksi organisasi/ perusahaan yang dirasakan langsung oleh pelanggan.

Demikian pula dengan kualitas pelayanan dalam peribadatan yang merupakan interaksi langsung antara gereja sebagai institusi dengan jemaatnya. Kualitas pelayanan dalam ibadah akan langsung dirasakan dan dinilai oleh jemaat. Jika apa yang dirasakan dan hasil penilaian jemaat positif maka tentu saja akan membuat jemaat semakin tertarik dan berniat untuk terus beribadah di gereja.

Faktor lainnya yang patut diperhitungkan dalam kerangka niat beli dan niat beli ulang konsumen adalah faktor suasana (atmosphere). Dalam dunia pertokoan,

suasana toko menjadi hal yang penting dan menjadi pertimbangan para pelanggan untuk memutuskan datang kembali dan menikmati pelayanan yang disediakan oleh toko tersebut. Kottler dan Keller (2016) menyatakan “identitas sebuah toko dapat dikomunikasikan kepada konsumen melalui dekorasi toko atau secara lebih luas dari atmosfernya.” Dalam hal ini, walaupun atmosfer toko belum tentu menunjukkan kualitas pelayanan toko tersebut, namun atmosfer toko justru menunjukkan kelas sosial dari layanan yang akan diberikan kepada pelanggan. Jadi bila atmosfer toko semakin dirasa oleh pelanggan mengena dihati mereka, maka semakin pelanggan akan merasa puas untuk berlama-lama di dalamnya bahkan akan berniat berkunjung kembali. Atmosfer toko atau suasana toko terkait dengan karakter keadaan toko yang tercermin dalam arsitekturnya, tata letaknya, penanda, pemajangan, warna, pencahayaan, temperatur, musik dan aromanya (Levy dan Weitz, 2014).

Seperti halnya sebuah toko yang harus memperhatikan suasana toko agar dapat menarik niat berkunjung kembali para pelanggannya, gereja-pun harus menata sedemikian rupa gedung gerejanya agar mengesan di hati para jemaatnya. Suasana yang mengesankan, yang membantu jemaat untuk dapat merasakan sebuah perjumpaan dengan Tuhan, pastilah akan menumbuhkan niat beribadah pada diri jemaatnya.

Selain kualitas layanan dan suasana, satu hal lagi yang tak kalah penting guna menumbuhkan niat membeli dan membeli ulang adalah lokasi. Menurut Lupiyoadi (2017), lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan staffnya akan ditempatkan. Raharjani (2005) menyatakan strategi lokasi

adalah salah satu determinan yang paling penting dalam perilaku pembelian konsumen, sehingga pengecer harus memilih lokasi yang strategis dalam menempatkan tokonya. Apabila lokasi suatu toko semakin strategis, memiliki akses yang mudah, berada di pinggir jalan raya maka niat beli ulang terhadap toko tersebut akan meningkat (Faradiba, 2013).

Walaupun telah merebak toko-toko *online* pada saat ini, namun toko-toko *offline* tetap mempertimbangkan lokasi strategis bagi tokonya agar diminati oleh para konsumen. Begitu pula lokasi gedung gereja yang strategis dengan lingkungan yang nyaman, tetap akan menumbuhkan niat beribadah bagi jemaat.

Dari latar belakang yang telah disampaikan ini, maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Peribadatan, Suasana Peribadatan dan Lokasi Gedung Gereja terhadap Niat Beribadah pada Jemaat di GKJ Wonosari Klaten”.

B. Rumusan Masalah

Menurut konsep pemasaran, sekarang ini banyak pelaku bisnis yang melakukan strategi pemasarannya dengan berorientasi pada konsumen. Karenanya para pelaku bisnis harus mampu mendefinisikan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen dari sudut pandang konsumen. Gereja-pun dalam melayani jemaat juga perlu mendefinisikan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan jemaat dari sudut pandang jemaat sendiri.

Seperti halnya yang telah disampaikan dalam sub bab di atas, bahwa keberadaan gereja-gereja semakin menunjukkan persaingannya yang ketat baik untuk mempertahankan jemaatnya sendiri maupun untuk menarik jemaat dari

gereja lainnya. Yang perlu dilakukan gereja adalah lebih berfokus untuk memperhatikan dan mendengarkan keinginan maupun kebutuhan jemaat, tanpa meninggalkan nilai-nilai yang kehendak Tuhan yang dipegang oleh gereja. Gereja perlu berimprovisasi dan berinovasi, paling tidak untuk mempertahankan jemaatnya sendiri. Salah satu bentuk pelayanan (produk) gereja yang pasti ada, cepat dan mudah dirasakan oleh jemaat adalah ibadah. Oleh karena itulah pelayanan yang menyangkut peribadatan perlu diimprovisasi dan diinovasi agar menumbuhkan niat beribadah pada jemaat GKJ Wonosari Klaten. Menurut *Theory of Reasoned Action* (TRA), bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku adalah prediktor utama apakah mereka benar-benar melakukan perilaku tersebut. Sedangkan niat ditentukan oleh sikap dan norma subyektif. Dalam hal ini faktor sikap akan didalami dengan menampilkan variabel kualitas pelayanan, suasana dan lokasi. Seperti yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah, ketiga variabel ini menjadi penting untuk diteliti sebab ketiganya merupakan komponen dari sikap yang akan mempengaruhi niat.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, maka masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan dalam peribadatan mempengaruhi niat beribadah pada jemaat di GKJ Wonosari Klaten?
2. Apakah suasana peribadatan mempengaruhi niat beribadah pada jemaat di GKJ Wonosari Klaten?
3. Apakah lokasi gedung gereja mempengaruhi niat beribadah pada jemaat di GKJ Wonosari Klaten?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan dalam peribadatan mempengaruhi niat beribadah pada jemaat di GKJ Wonosari Klaten.
2. Untuk menguji apakah suasana peribadatan mempengaruhi niat beribadah pada jemaat di GKJ Wonosari Klaten.
3. Untuk menguji apakah lokasi gedung gereja mempengaruhi niat beribadah pada jemaat di GKJ Wonosari Klaten?

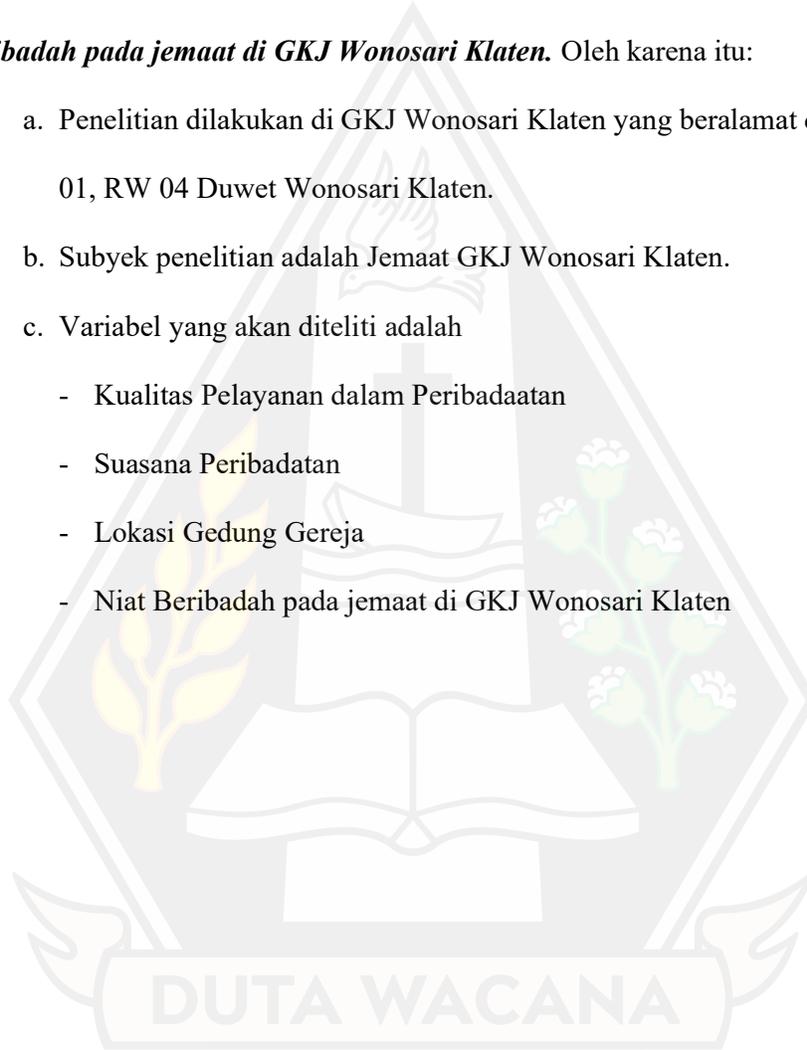
D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis bagi GKJ Wonosari Klaten pada Khususnya dan bagi Gereja-Gereja pada Umumnya
Panelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam upaya menumbuhkan niat beribadah pada jemaat di gerejanya. Upaya ini dapat dilakukan dengan memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan peribadatan, menciptakan suasana peribadatan dan mempertahankan lokasi gedung gereja yang nyaman. Dengan demikian diharapkan jemaat akan tetap loyal terhadap gerejanya.
2. Manfaat bagi Dunia Akademik
Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan bagi pembaca pada umumnya, dan secara khusus dapat digunakan sebagai acuan penelitian bagi para peneliti selanjutnya yang akan membahas tentang topik yang sama.

E. Batasan Penelitian

Seperti yang telah disampaikan dalam latar belakang di atas, bahwa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah *pengaruh kualitas pelayanan dalam peribadatan, suasana peribadatan dan lokasi gedung gereja terhadap niat beribadah pada jemaat di GKJ Wonosari Klaten*. Oleh karena itu:

- a. Penelitian dilakukan di GKJ Wonosari Klaten yang beralamat di Poko RT 01, RW 04 Duwet Wonosari Klaten.
- b. Subyek penelitian adalah Jemaat GKJ Wonosari Klaten.
- c. Variabel yang akan diteliti adalah
 - Kualitas Pelayanan dalam Peribadaatan
 - Suasana Peribadatan
 - Lokasi Gedung Gereja
 - Niat Beribadah pada jemaat di GKJ Wonosari Klaten



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, khususnya pada uji hipotesis dengan program SPSS dan pembahasannya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dalam peribadatan berpengaruh terhadap niat beribadah (h1). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dalam peribadatan berpengaruh terhadap niat beribadah pada jemaat di GKJ Wonosari Klaten dengan nilai signifikasnsi 0,10 atau 10%. Oleh karena itu, hipotesis 1 (h1) dinyatakan diterima.
2. Suasana peribadatan berpengaruh terhadap niat beribadah (h2). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa suasana peribadatan berpengaruh terhadap niat beribadah pada jemaat di GKJ Wonosari Klaten. Oleh karena itu, hipotesis 2 (h2) dinyatakan diterima.
3. Lokasi gedung gereja berpengaruh terhadap niat beribadah (h3). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi gedung gereja berpengaruh terhadap niat beribadah pada jemaat di GKJ Wonosari Klaten. Oleh karena itu, hipotesis 3 (h3) dinyatakan diterima.
4. Selain uji hipotesis dilakukan secara parsial, juga dilakukan secara simultan (bersama-sama) diantara variabel kualitas pelayanan dalam peribadatan, suasana peribadatan dan lokasi gedung gereja. Hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam peribadatan, suasana peribadatan dan lokasi gedung gereja, secara bersama-sama berpengaruh terhadap niat beribadah pada jemaat di GKJ Wonosari Klaten.

B. Keterbatasan Penelitian

Peneliti sangat sadar bahwa penelitian ini belum lengkap dan bahkan dapat dikatakan jauh dari sempurna. Keterbatasan ini diantaranya:

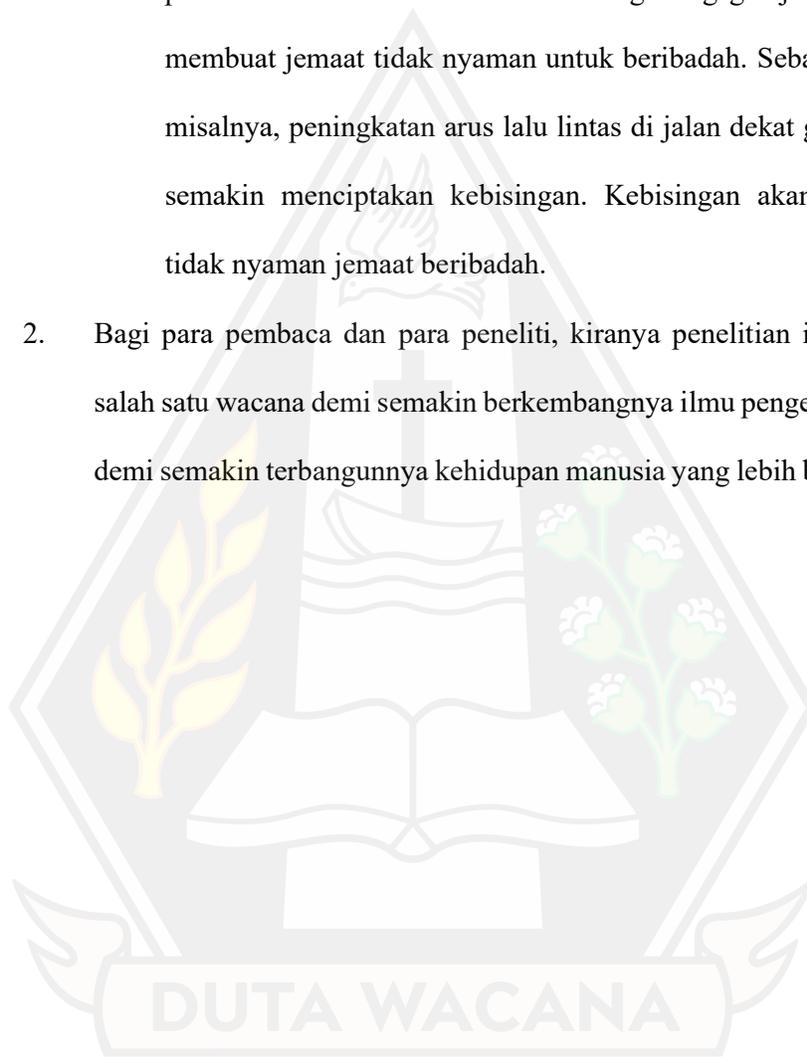
1. Dalam penelitian ini, khususnya variabel independen, kualitas pelayanan dalam peribadatan, masing-masing indikatornya kurang tergali secara spesifik. Sebagai contoh pada indikator *assurance* yang ingin menggali tentang kesiapan dan kenyataan pelayanan para pelayan ibadah. Para pelayan ibadah di sini ada penerima jemaat (*user*), pembaca Alkitab (lektor), organis, penuntun pujian jemaat, pelayan multimedia dan pengkhotbah, namun dalam penelitian ini pernyataan-pernyataan dalam instrumen tidak dibuat secara spesifik namun hanya menggloabal saja.
2. Dalam penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independen, padahal masih banyak lagi variabel-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi variabel dependen, niat beribadah.
3. Penelitian ini hanya menggunakan metode survei kuesioner dengan pernyataan-pernyataan yang bersifat tertutup, sehingga membatasi interpretasi pembahasan hasil uji penelitian.

C. Saran

1. Bagi GKJ Wonosari Klaten, setelah memperhatikan hasil penelitian ini maka:
 - a. Karena kualitas pelayanan dalam peribadatan berpengaruh terhadap niat beribadah maka kualitas pelayanan peribadatan di GKJ Wonosari Klaten perlu mendapatkan perhatian yang serius. Terkait dengan hal ini maka perlu ditingkatkan adanya pelayanan yang bersifat profesional. Pelatihan-pelatihan dan pembinaan-pembinaan bagi para anggota majelis dan pelayan ibadah (seperti pengkhotbah, usher/ penyambut jemaat, pemandu nyanyian jemaat, pemusik, pembaca Alkitab) perlu ditingkatkan lagi.
 - b. Terkait dengan suasana peribadatan yang mendapat perhatian dari jemaat untuk memiliki niat beribadah di GKJ Wonosari Klaten, maka hal ini perlu lebih ditingkatkan lagi. Menyimak dari kajian teori tentang suasana toko (store atmosphere) maka perlu dipikirkan tentang elemen aroma dan suhu udara yang membuat nyaman jemaat dalam beribadah. Selain itu dalam rangka menumbuhkan suasana persaudaraan yang cair, perlu kiranya diciptakan ruang (kegiatan) yang dapat mengakomodasi jemaat untuk beramah-tamah setelah beribadah.
 - c. Selanjutnya terkait dengan lokasi gedung gereja yang juga mendapatkan perhatian dari jemaat untuk memiliki niat beribadah di GKJ Wonosari Klaten, maka gereja (secara institusi) jangan

sampai lengah untuk tidak memperhatikannya sebab situasi dan kondisi lingkungan lokasi gedung gereja selalu berubah. Gereja harus selalu tanggap dengan perubahan-perubahan itu, terutama perubahan situasi dan kondisi lokasi gedung gereja yang akan membuat jemaat tidak nyaman untuk beribadah. Sebagai contoh misalnya, peningkatan arus lalu lintas di jalan dekat gereja akan semakin menciptakan kebisingan. Kebisingan akan membuat tidak nyaman jemaat beribadah.

2. Bagi para pembaca dan para peneliti, kiranya penelitian ini menjadi salah satu wacana demi semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan demi semakin terbangunnya kehidupan manusia yang lebih berkualitas.



DAFTAR PUSTAKA

- Abineno, J. L. (1983). *Jemaat: Ujud, Peraturan, Susunan, Pelayan dan Pelayanan-PelayanNya*. Jakarta: Gunung Mulia.
- Agastya Pradita Yudha (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pembelian Ulang Terhadap Ponsel Merek Nokia (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNS)*. Skripsi Sarjana, tidak diterbitkan. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Agung Fajar Ramadhan, Suhadi. (2016). Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan dan Keberagaman Produk Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus Minimarket Koperasi Karyawan Group Kudus). *Jurnal Bisnis*. Vol.4. No.2. 186-204.
- Akta Sidang Sinode GKJ XXV, 2009
- Amos Sukamto. (2021). Tren-Tren Kultur Hidup Bergereja Pada Era Digital – Pandemi Covid-19. *Jurnal Teologi Berita Hidup*. Vol.4. No.1. 1-18.
- Aritonang, Jan S. (1995). *Berbagai Aliran di dalam dan di Sekitar Gereja*. Jakarta. Gunung Mulia.
- Bhandari, P. (2023, June 22). *An Easy Introduction to Statistical Significance (With Examples)*. Scribbr. Diambil pada tanggal 2 April 2024 dari: <https://www.scribbr.com/statistics/statistical-significance/>
- Brownlee, Malcom (2004). *Tugas Manusia Dalam Dunia milik Tuhan*, Gunung Mulia, Jakarta.
- Buku Kenangan 42 Tahun GKJ Wonosari Klaten (2010). *Sejarah Singkat GKJ Wonosari Klaten*.
- Chandra, Roby I (1999). *Ketika Aku Dipanggil melayaniNya (Panduan Bagi Penatua & Aktivistis Gereja)*. Jakarta: Binawarga.
- Chaplin, James P. (2005). *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Cronin, J., Joseph, Jr., Steven A., & Taylor. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination And Extension. *Journal of Marketing*. 56 (3). 55-68.

- Ellen Engelica, Theodora Aruna. (2022). Pengaruh Suasana Restoran, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Terhadap niat Berkunjung Kembali ke Restoran Vegetarian di Kota Batam. *Jesya-Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*. Vol.5. No.2. 2008-2024.
- Faradiba, S.R. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen. *Jurnal Manajemen*, 2 (3). 1-11.
- Ferdinand, Agusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *The Journal of Marketing*. 6-21.
- Ghozali, Imam. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate (dengan Program IBM SPSS 26)*. (10th ed). Semarang. Badan Penerbit – Undip.
- Ghozali, Imam. (2020). *25 Grand Theory*. Semarang. Yoga Pratama.
- Gunarso, Singgih D. dan Yulia Singgih D. Gunarso. (2005). *Psikologi Praktis Anak, Remaja dan Keluarga*. Jakarta. Gunung Mulia.
- Hadi Purnomo & M.S. Sastrosupono (Eds). (1988). *Benih Yang Tumbuh dan Berkembang di Tanah Jawa*. Yogyakarta. Taman Pustaka Kristen (TPK).
- Hair et al. (2019). *Multivariate Data Analysis*. (8th ed). Hampshire: Cengage Unlimited
- Ida Bagus Ary Upadhana, Ni Made Rastini. (2018). Pengaruh Atmosfir Toko, Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Barang dan Kewajaran Harga Terhadap Niat Beli konsumen Pada Toko Painluva Seminyak Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. Vol.7. No.5. 2733-2763.
- Influencer Marketing, 2023... Blog Slice, Statistik Pengguna Media Sosial Indonesia Terbaru, Influencer Marketing May 4 <https://www.blog.slice.id/blog/edisi-2023-statistik-pengguna-media-sosial-terbaru> diunduh pada 6 Juli 2023
- Kotler, P. & Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran Jilid 1,2*. (13th ed). Terjemahan Bob Sabran. MM. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Levy, Weitz & Grewal (2014). *Retailing Management* (9th ed). New York. McGraw-Hill.

- Lovelock C & Wright L. (1988). *Principle of Service Marketing and management*. (2nd ed). Prentice Hall: Person Education International, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat (2017). *Pemasaran Jasa*. (16th ed). Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Ma'ruf, Hendri. (2005). *Pemasaran Ritel*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Nadhila Sari, Endang Solichin. (2021). *Pengaruh Store Atmosphere dan Lokasi terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Cwimie Malang Angko*. Jurnal Ekopendia Vol. 6. No. 2. 128-135.
- Ni Putu Dessy Ari Aprilliani, I Gusti Ayu Ketut Giantari (2015). Pengaruh Suasana Toko dan Lokasi Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen di Minimarket Sekawan Tabanan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. Vol.4. No.5. 372-383.
- Nia Agustina, Andriasan Sudarso. (2021). Analisa Pengaruh Store Atmosphere dan Lokasi Terhadap Minat Beli konsumen Matahari Departemen Store Medan. *Jurnal Ilmiah Core IT*. Vol.9. No.1. 35-40.
- Paparan Tugas Struktur Majelis dan Badan Pelayanan GKJ Wonosari Klaten (2022).
- Pramudianto (2008). *Panduan Pelayanan Majelis*. Jakarta. Sirao Credentia Center.
- Purwanto, Edi (Ed). (2020), *Technology Adopion: A Conceptual Framwork*. Tangerang. Yayasan Pendidikan Philadelfia.
- Raharjani J. (2005). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan sebagai Tempat Berbelanja (Studi kasus pada Pasar Swalayan di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang). *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi (JSMO)*, 2(No. 1). 1-15
- Roike Kowal (2016). *Teologi Ibadah Dalam Pendidikan Kristen*, Rhema: Jurnal Teologi Biblika Dan Praktika.
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis 2* (6th ed). Jakarta. Salemba Empat.
- Sihombing, Maria. (29 Maret 2022). Musik Gereja: Pemusik dan Pengaruh dalam Ibadah. *Repository STT IKAT Jakarta*. Diambil pada tanggal 22 September 2023 dari <http://repository.sttikat.ac.id/id/eprint/61>.
- Sinode GKJ (2019). *Pokok-Pokok Ajaran GKJ*.

- Sinode GKJ (2018). *Tata Gereja dan Tata Laksana GKJ*.
- Sugiyono (2020). *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi* (5th ed). Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy (2019). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan dan Penelitian)*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Upadhana, Ida B. A., and Ni M. Rastini (2014). Pengaruh Atmosfir Toko, Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Barang dan Kewajaran Harga terhadap Niat Beli Konsumen pada Toko Painluva Seminyak Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, vol. 3, no. 5, 1241-1256.
- Utami, Christina Whidya. (2017). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia* (3th ed). Jakarta. Salemba Empat.
- Widdwissoeli M. Saleh. (2000). *Hari Raya Dan Simbol Gerejawi*. Yogyakarta. LPP Sinode GKJ dan GKI Jateng.
- Wisnu Widayat, Heri Purwanto. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Keberagaman Produk, Suasana Toko dan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi pada Pasar Tradisional Wonosobo). *Journal of Economic, Bisnis and Engineering (JEBE)*. Vol.2. No.1. 123-132.
- Zigmund et al. (2010). *Business Research Methods*. (8th ed). Australia: South-Western.