



Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 dan Kontribusinya Bagi Pertumbuhan Gereja Pentakosta di Cililitan

Parasian Simamora⁽¹⁾ Andreas Eko Nugroho⁽²⁾ Kornelius Rulli Jonathans⁽³⁾

Sekolah Tinggi Teologi Bethel The Way Jakarta⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾

Email: fx.parasian@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the ISO 9001 quality management system at the Pentecostal Church of Cililitan, which has faced a decline in congregation numbers in recent years. Effective and systematic management of church services is crucial to meet the spiritual needs of the congregation and to have a positive impact on society. Specifically, the decline in the number of congregants is caused by issues of ineffective leadership and poor internal communication. The research employs a qualitative approach with a case study method. Data was collected through in-depth interviews with church leaders, service staff, and congregation members, as well as document analysis related to the implementation of ISO 9001. A literature review was also conducted to understand how the quality management system can be applied in the context of religious organizations. The results of the study show that the implementation of ISO 9001 has made a positive contribution to the church's organizational structure, including improvements in work procedures, enhanced internal communication, and strengthened leadership. The implementation of this system has helped create a more organized service environment, increased congregational satisfaction, and restored trust in the church leadership. However, the success of implementing this quality management system depends heavily on the commitment of the church leadership and the active involvement of all members of the organization. The conclusion of this study emphasizes that the implementation of ISO 9001 can significantly contribute to the growth of the church. With consistent implementation, the church can improve service quality and experience sustainable growth in the congregation. This study recommends that the church continue to strengthen leadership and communication aspects as part of the strategy to enhance service quality.

Keywords: Pentecostal Church of Cililitan; ISO 9001; Communication; Leadership; Quality Management System; Church Growth.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 di Gereja Pentakosta Cililitan, yang menghadapi penurunan jumlah jemaat dalam beberapa tahun terakhir. Pengelolaan pelayanan gereja yang efektif dan sistematis sangat penting untuk memenuhi kebutuhan rohani jemaat serta memberikan dampak positif bagi masyarakat. Secara khusus, penurunan jumlah jemaat ini disebabkan oleh masalah kepemimpinan yang kurang efektif dan komunikasi internal yang tidak berjalan dengan baik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pimpinan gereja, staf pelayanan, dan jemaat, serta analisis dokumen terkait penerapan ISO 9001. Kajian literatur juga dilakukan untuk memahami penerapan sistem manajemen mutu dalam konteks organisasi keagamaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001 memberikan kontribusi positif terhadap struktur organisasi gereja, termasuk perbaikan prosedur kerja, peningkatan komunikasi internal, dan penguatan kepemimpinan. Implementasi sistem ini mampu menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih terorganisir, meningkatkan kepuasan jemaat, serta memulihkan kepercayaan terhadap kepemimpinan gereja. Namun, keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu ini sangat bergantung pada komitmen pimpinan gereja dan keterlibatan aktif seluruh anggota organisasi. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa penerapan ISO 9001 dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan gereja. Dengan implementasi yang konsisten, gereja dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kembali mengalami pertumbuhan jemaat yang berkelanjutan. Penelitian ini merekomendasikan agar gereja terus memperkuat aspek kepemimpinan dan komunikasi sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan.

Kata kunci: Gereja Pentakosta Cililitan; ISO 9001; Komunikasi; Kepemimpinan; Sistem Manajemen Mutu; Pertumbuhan Gereja.

Article history

Received: 06
Desember 2024

Revised: 28
Maret 2025

Accepted: 07
April 2025

Published: 08
April 2025

Citation (APA Style): Simamora, P., Nugroho, A., & Jonathans, K. (2025). Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 dan Kontribusinya Bagi Pertumbuhan Gereja Pentakosta di Cililitan. *Jurnal Teologi Dan Pelayanan Kerusso, 10*(1), 131-143. <https://doi.org/10.33856/kerusso.v10i1.444>

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, organisasi, termasuk gereja, dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kualitas layanan dan pertumbuhan jemaat. ISO 9001:2015 adalah standar internasional untuk sistem manajemen mutu (SMM) yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta memastikan konsistensi layanan. Meskipun gereja sering dianggap sebagai organisasi non-profit yang tidak memerlukan penerapan SMM, implementasi ISO 9001 dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan iman jemaat dan efektivitas pelayanan gereja.

Penerapan sistem ini mencakup identifikasi sasaran, pengelolaan proses, serta pemanfaatan sumber daya untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dengan demikian, penerapan ISO 9001 diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan gereja dan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Penurunan jumlah jemaat di Gereja Pentakosta di Cililitan menjadi isu penting yang perlu mendapatkan perhatian serius. Masalah utama yang teridentifikasi adalah kepemimpinan yang kurang efektif serta komunikasi internal yang tidak optimal.

Dalam konteks ini, penelitian ini menawarkan kebaruan dalam bentuk analisis dampak spesifik penerapan ISO 9001 terhadap pertumbuhan gereja dalam tiga aspek utama: kuantitas jemaat, kualitas pelayanan, dan pengembangan organisasi. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001 terbukti meningkatkan kinerja organisasi di berbagai sektor, termasuk gereja. Penelitian oleh Perangin Angin dan Yeniretnowati (2022) menunjukkan bahwa ISO 9001 memperbaiki tata kelola gereja dan mendorong perbaikan berkelanjutan. Kadir et al. (2023) juga menemukan pengaruh positif ISO 9001 terhadap kinerja pegawai, sementara Muka (2023) mengungkapkan bahwa pelatihan ISO 9001 meningkatkan sistem kerja dan tanggung jawab karyawan. Ginting menekankan bahwa pertumbuhan gereja, baik dari segi kualitas maupun kuantitas jemaat, menjadi indikator penting dalam menilai kesehatan komunitas.

Hasil penelitian Rita Wulandari menunjukkan bahwa secara nasional, 58% jemaat dewasa mengalami pertumbuhan, sementara 42% tidak. Penyebab utama pertumbuhan tersebut adalah perpindahan jemaat dari gereja lain (45,7%) dan pertumbuhan biologis (23,8%). Temuan ini menunjukkan bahwa pertumbuhan gereja saat ini lebih banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal daripada upaya penginjilan yang aktif.

Namun, penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di lingkungan gereja juga menghadapi beberapa tantangan dalam praktiknya. Terdapat tujuh masalah utama yang berkaitan dengan ketidakpahaman tentang kebutuhan pemangku kepentingan, kurangnya komitmen manajemen, tidak adanya sasaran mutu yang jelas, komunikasi internal yang kurang optimal, perencanaan operasional yang tidak terdokumentasi, kurangnya pengawasan berkala terhadap pelayanan, dan tidak adanya sistem penanganan ketidaksesuaian dalam pelayanan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis dampak spesifik setiap klausul ISO 9001 terhadap kinerja organisasi dan pertumbuhan gereja dalam peningkatan jumlah (kuantitas) jemaat, pertumbuhan

iman (kualitas), dan pengembangan organisasi (organik). Fokus penelitian ini adalah pada pentingnya pemimpin yang visioner, yang memiliki strategi jangka pendek, menengah, dan panjang, serta pemimpin yang berorientasi pada kepuasan jemaat dan kolaborasi dengan staf dalam penyusunan serta pelaksanaan SOP sebagai komunikasi tertulis dalam pelayanan gereja.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menganalisis pentingnya penerapan ISO 9001 di gereja; (2) Mengidentifikasi dampak positifnya terhadap pertumbuhan gereja; dan (3) Memberikan rekomendasi perbaikan manajemen gereja sesuai dengan prinsip-prinsip ISO 9001.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 dalam konteks pertumbuhan Gereja Pentakosta di Cililitan. Peneliti melibatkan lima narasumber utama yang terdiri dari satu gembala, satu penetua, satu pembela sidang, satu sintua, dan satu guru yang telah aktif dalam pelayanan minimal selama lima tahun. Pemilihan narasumber ini dilakukan untuk mendapatkan perspektif yang mendalam dan komprehensif mengenai penerapan ISO 9001 di gereja.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa langkah sebagai berikut: Observasi Partisipatif: Peneliti berperan sebagai pelayan di gereja lokal selama periode tertentu, yang memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dan implementasi sistem manajemen mutu. Observasi ini memberikan konteks dan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika internal gereja.

Wawancara Semi-Terstruktur: Wawancara dilakukan secara tatap muka dan online dengan menggunakan 29 pertanyaan terbuka yang telah disusun berdasarkan checklist yang relevan dengan judul penelitian. Pertanyaan-pertanyaan ini dirancang untuk menggali informasi terkait setiap klausul ISO 9001 dan tantangan yang dihadapi gereja dalam penerapannya. Proses wawancara bertujuan untuk mengidentifikasi pandangan narasumber mengenai dampak penerapan ISO 9001 dalam hal kepemimpinan dan komunikasi terhadap pertumbuhan gereja, serta untuk mendapatkan data kontekstual yang mendalam.

Analisis Dokumen: Peneliti juga melakukan analisis terhadap dokumen-dokumen terkait, seperti laporan pelayanan, kebijakan internal, dan prosedur operasional standar (SOP) gereja. Dokumen ini memberikan informasi tambahan mengenai bagaimana penerapan ISO 9001 terintegrasi dalam praktik sehari-hari gereja.

Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen akan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola-pola utama dan tema-tema yang muncul dari data, serta mengaitkannya dengan setiap klausul ISO 9001 yang relevan. Selain itu, triangulasi sumber data akan dilakukan untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kisah Hasil observasi dan wawancara di Gereja Pentakosta Cililitan mengidentifikasi tujuh masalah utama yang memengaruhi pertumbuhan gereja: ketidakpahaman tentang kebutuhan pemangku kepentingan, kurangnya komitmen manajemen terhadap efektivitas organisasi, tidak adanya sasaran mutu dan perencanaan program yang jelas, komunikasi internal yang kurang optimal, perencanaan operasional yang tidak

terdokumentasi, kurangnya pengawasan berkala terhadap pelayanan, dan tidak adanya sistem penanganan ketidaksesuaian dalam pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan ISO 9001 guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung pertumbuhan gereja, mengingat penurunan jemaat sebesar 60%. Fokus utama penelitian adalah penerapan solusi untuk mengatasi masalah yang ada dan meningkatkan efektivitas gereja dalam komunitas.

Klausul 4: Konteks Organisasi

Klausul 4 dari ISO 9001:2015 berfokus pada pemahaman tentang konteks organisasi, yang mencakup analisis lingkungan internal dan eksternal yang memengaruhi gereja. Dalam konteks gereja, penting untuk memahami faktor-faktor sosial dan ekonomi yang dapat memengaruhi jumlah jemaat, seperti perubahan demografi dan kebutuhan masyarakat. Gereja perlu mengidentifikasi visi, misi, dan konteksnya, serta memahami kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan, termasuk jemaat dan komunitas sekitar.

Tujuan Penerapan Klausul 4

Tujuan utama dari penerapan Klausul 4 adalah untuk memastikan bahwa gereja memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai konteks operasionalnya. Dengan memahami lingkungan tempat gereja beroperasi, gereja dapat mengembangkan sistem manajemen mutu yang lebih efektif. Hal ini akan berdampak positif pada berbagai aspek pelayanan gereja, termasuk:

Penginjilan (Marturia): Memastikan bahwa pendekatan penginjilan sesuai dengan kebutuhan dan harapan jemaat serta masyarakat. Pengajaran (Didaskalia): Meningkatkan kualitas pengajaran dengan mempertimbangkan konteks sosial dan budaya jemaat. Penggembalaan (Poimenoia): Memahami tantangan yang dihadapi jemaat untuk memberikan bimbingan yang relevan. Persekutuan (Koinonia): Membangun komunitas yang kuat berdasarkan pemahaman bersama tentang visi dan misi gereja. Peribadatan (Leiturgia): Mengoptimalkan pengalaman ibadah dengan memperhatikan kebutuhan spiritual jemaat. Pelayanan (Diakonia): Menyediakan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat sekitar. Penatalayanan (Oikonomia): Mengelola sumber daya gereja secara efisien untuk mendukung semua kegiatan tersebut.

Dengan demikian, penerapan Klausul 4 diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan gereja, mendukung pertumbuhan jemaat, dan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Hal ini akan membantu gereja mencapai visi dan misinya dengan lebih efektif serta memastikan keberlanjutan dalam pelayanan.

Klausul 5: Kepemimpinan

Klausul 5 dari ISO 9001:2015 menekankan pentingnya kepemimpinan dalam penerapan sistem manajemen mutu di gereja, yang berperan krusial dalam menetapkan visi dan arah organisasi. Pemimpin gereja, terutama manajemen puncak, harus menunjukkan komitmen aktif terhadap kualitas pelayanan serta keterlibatan jemaat untuk mengatasi tantangan seperti penurunan jumlah anggota. Dalam konteks ini, pemimpin bertanggung jawab untuk menetapkan kebijakan mutu dan tujuan organisasi, serta melibatkan jemaat dan pengurus dalam perencanaan dan pengambilan keputusan.

5.1 Kepemimpinan dan Komitmen Manajemen Gereja

Manajemen puncak gereja memiliki beberapa tugas utama, antara lain: memastikan efektivitas pelayanan gereja dan pencapaian sasaran, memenuhi kebutuhan jemaat dan menyelesaikan permasalahan

yang ada, menyediakan sumber daya yang diperlukan, termasuk SDM dan keuangan, mengelola komunikasi internal dengan baik, dan terlibat langsung dalam proses kerja unit-unit pelayanan.

Dikutip dari R. E. M. Matta dan J. S. Toisuta, perspektif kepemimpinan gereja merupakan perwujudan campur tangan Tuhan yang telah diciptakan oleh Yesus Kristus sendiri untuk mencapai suatu tujuan. Oleh karena itu, membangun pertumbuhan jemaat dianggap sangat penting. Kepemimpinan gereja bukan hanya sekadar berbicara tentang kepemimpinan duniawi, melainkan suatu kepemimpinan tubuh Kristus lewat gereja Tuhan. Sehingga, dalam hal ini, kepribadian pemimpin gereja sangat disoroti (Matta & Toisuta, 2023).

5.1.2 Fokus Gereja pada Kebutuhan Kerohanian dan Peningkatan Iman

Dalam konteks ISO 9001, "pelanggan" diartikan sebagai jemaat. Oleh karena itu, fokus gereja adalah memenuhi kebutuhan kerohanian jemaat, meningkatkan iman, serta membawa sukacita dan damai sejahtera. Komitmen untuk meningkatkan kepuasan jemaat harus menjadi prioritas utama. Dikutip dari jurnal Dandung M, Andiny T, dan Sulistyowati R, dalam tulisan yang dikutip dari Davis dan Newstrom dalam Tambunan (2015), gaya kepemimpinan partisipatif adalah seorang pemimpin yang selalu melibatkan, mengikutsertakan, dan memberdayakan semua anggota organisasi dalam mendukung peran dan tanggung jawab pemimpin (Kambuaya, 2020) (Dandung et al., 2022).

5.2.1 Kebijakan Sistem Manajemen Mutu

Top management perlu mengembangkan kebijakan mutu yang mencakup tujuan strategis gereja dengan komitmen untuk memenuhi kebutuhan umat. Kebijakan ini harus mendorong peningkatan berkelanjutan dalam semua aktivitas gereja dan dikomunikasikan kepada semua pihak terkait agar semua anggota merasa memiliki dan mendukung kebijakan tersebut.

5.3 Peran, Tugas, Tanggung Jawab, dan Wewenang dalam Struktur Organisasi Gereja

Penting bagi manajemen gereja untuk menyusun struktur organisasi yang jelas, memaparkan peran, tugas, dan tanggung jawab setiap unsur. Struktur ini harus mendukung penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 dan memastikan bahwa semua unsur organisasi memahami pentingnya memberikan pelayanan yang memenuhi harapan jemaat.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip kepemimpinan yang baik sesuai Klausul 5 ISO 9001:2015, gereja dapat meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai aspek, termasuk: Penginjilan (Marturia): Meningkatkan efektivitas penginjilan melalui pemahaman kebutuhan jemaat. Pengajaran (Didaskalia): Menyediakan pengajaran yang relevan bagi jemaat. Penggembalaan (Poimenoia): Memberikan bimbingan yang sesuai dengan tantangan spiritual jemaat. Persekutuan (Koinonia): Membangun komunitas yang kuat berdasarkan partisipasi aktif. Peribadatan (Leiturgia): Meningkatkan pengalaman ibadah yang memuaskan. Pelayanan (Diakonia): Menyediakan pelayanan sosial yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penatalayanan (Oikonomia): Mengelola sumber daya gereja secara efisien untuk mendukung semua kegiatan tersebut. Keseluruhan penerapan Klausul 5 ini diharapkan dapat mendukung pertumbuhan gereja secara keseluruhan melalui peningkatan keterlibatan jemaat dan efektivitas pelayanan.

Dikutip dari jurnal Abdon Arnolus Amtiran dan Arifman Gulo, pemimpin yang tegas adalah pemimpin yang membawa perubahan ke masa depan sesuai dengan visi. Pemimpin yang tegas dan bijaksana adalah pemimpin yang membuat pengikutnya merasa tenang dan aman dalam masa-masa krisis (Abdon Arnolus Amtiran & Arifman Gulo, 2022).

Sebagai pemimpin yang memiliki visi, Raja Uzia sanggup menyusun perencanaan, mengelola potensi sumber daya alam dalam bidang pertanian dengan menggali banyak sumur sehingga ternaknya berkembang pesat, mempekerjakan banyak orang untuk membuka kebun-kebun anggur dan menggarap tanah-tanah subur lainnya (2 Tawarikh 26:10). Dalam hal sumber daya manusia, ia membangun kekuatan militer yang disegani dengan memiliki 307.500 prajurit dan memproduksi alat perang yang mampu menembakkan anak panah dan batu besar (2 Tawarikh 26:13-15). Keteladanan Uzia bagi pelayanan gembala sidang, selain berkhotbah, yaitu: mengatur orang yang dipimpinnya untuk melayani dan memastikan semuanya berjalan dengan baik dalam bidang pelayanan yang dikelola dengan baik sehingga jemaat akan terpelihara dan bertumbuh kerohaniannya, yaitu: Pertama, Marturia (Pelayanan Penginjilan), Kedua, Koinonia (Persekutuan), Ketiga, Diakonia (Pelayanan Jemaat) (Prabowo & Harmadi, 2024).

Klausul 6: Perencanaan

Klausul 6 dari ISO 9001:2015 menekankan pentingnya perencanaan dalam sistem manajemen mutu, yang berfokus pada analisis situasi saat ini dan penetapan tujuan untuk meningkatkan jumlah jemaat di gereja. Dalam konteks gereja, perencanaan ini melibatkan identifikasi risiko dan peluang yang dapat mempengaruhi pelayanan, serta pengembangan strategi untuk mencapai sasaran mutu yang terukur.

6.1 Tindakan untuk Mengatasi Risiko dan Memanfaatkan Peluang

Gereja perlu mengidentifikasi risiko baik dari faktor internal (seperti struktur organisasi dan kebutuhan jemaat) maupun eksternal (seperti perubahan sosial dan politik). Dengan melakukan penilaian risiko, gereja dapat mengambil tindakan pengendalian yang tepat dan memanfaatkan peluang yang ada untuk mendukung visi dan misi. Menurut buku ISO 31000 tentang manajemen risiko, manajemen risiko yang efektif memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan dalam berbagai aspek seperti Penginjilan (Marturia) dan Pelayanan (Diakonia) (ISO Copyright Office, 2018b).

6.2 Sasaran Mutu Gereja dan Perencanaan Program Kerja

Penetapan sasaran mutu yang jelas, terukur, dan selaras dengan kebijakan gereja sangat penting. Sasaran ini harus didokumentasikan, dipantau, dan diperbarui sesuai kebutuhan. Contoh sasaran tahunan bisa berupa peningkatan jumlah jemaat baru melalui program-program inovatif seperti pelayanan komunitas, kelompok sel, dan pelatihan kepemimpinan. Dengan rencana kerja yang terstruktur, gereja dapat meningkatkan kepuasan jemaat serta mendukung pertumbuhan dalam Pengajaran (Didaskalia), Persekutuan (Koinonia), dan Peribadatan (Leiturgia).

6.3 Perencanaan Perubahan dalam Organisasi Gereja

Gereja harus siap menghadapi perubahan dalam sistem manajemen mutu dengan cara yang terencana dan sistematis. Setiap perubahan harus mempertimbangkan dampaknya terhadap seluruh organisasi dan memastikan bahwa sumber daya yang cukup tersedia untuk mendukung implementasi perubahan tersebut. Fleksibilitas dalam perencanaan memungkinkan gereja untuk beradaptasi dengan dinamika yang terjadi di masyarakat, sehingga tetap relevan dalam pelayanan. Dengan menerapkan Klausul 6 ISO 9001:2015 secara efektif, gereja dapat meningkatkan kualitas pelayanan di semua aspek Penginjilan, Pengajaran, Pengembalaan, Persekutuan, Peribadatan, Pelayanan, dan Penatalayanan dan pada akhirnya mendorong

pertumbuhan jemaat serta memberikan dampak positif bagi masyarakat sekitar.

Klausul 7: Dukungan Sumber Daya yang Dibutuhkan Gereja

Klausul 7 dari ISO 9001:2015 membahas dukungan yang diperlukan untuk mendukung sistem manajemen mutu di gereja. Dukungan ini meliputi berbagai sumber daya yang esensial agar gereja dapat menjalankan operasionalnya dengan efektif dan efisien, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaat.

7.1 Sumber Daya yang Dibutuhkan Gereja

Gereja memerlukan sumber daya keuangan yang biasanya diperoleh dari kolekte, persembahan, atau iuran jemaat. Selain itu, gereja harus memastikan bahwa personel yang terlibat dalam pelayanan memiliki kompetensi yang memadai. Pelatihan berkala untuk staf dan evaluasi kinerja sangat penting untuk menjaga standar pelayanan.

7.2 Kompetensi Sumber Daya Manusia

Gereja perlu memastikan bahwa semua anggota organisasi memiliki kompetensi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka. Meskipun banyak pekerja gereja adalah relawan, peningkatan keterampilan melalui pelatihan tetap diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan.

7.3 Kesadaran Anggota Organisasi

Penting bagi semua anggota gereja untuk menyadari pentingnya penerapan sistem manajemen mutu. Kesadaran ini akan membantu memastikan pelayanan yang optimal dan memenuhi kebutuhan jemaat serta pemangku kepentingan lainnya.

7.4 Komunikasi dalam Organisasi

Komunikasi yang efektif sangat krusial bagi kelancaran operasional gereja. Ini mencakup penggunaan berbagai saluran komunikasi seperti rapat, pengumuman, dan media sosial untuk menyampaikan informasi baik secara internal maupun eksternal.

7.5 Informasi Terdokumentasi

Dokumentasi merupakan bagian penting dari sistem manajemen mutu. Semua dokumen harus dikelola dengan baik, termasuk kebijakan, prosedur, dan laporan, agar mudah diakses dan diperbarui sesuai kebutuhan.

Dampak pada Pertumbuhan Gereja

Dengan menerapkan Klausul 7 ISO 9001:2015 secara efektif, gereja dapat meningkatkan berbagai aspek pelayanan: Penginjilan (Marturia): Dengan dukungan sumber daya yang memadai, gereja dapat mengembangkan program-program inovatif untuk menarik anggota baru. Pengajaran (Didaskalia): Pelatihan staf akan meningkatkan kualitas pengajaran yang diberikan kepada jemaat. Penggembalaan (Poimenoia): Kompetensi yang baik dari para gembala dan pengerja akan memastikan bimbingan yang lebih efektif bagi jemaat. Persekutuan (Koinonia): Lingkungan yang mendukung dan komunikasi yang baik akan memperkuat hubungan antar jemaat. Peribadatan (Leiturgia): Fasilitas yang memadai dan dukungan teknis akan

meningkatkan pengalaman ibadah. Pelayanan (Diakonia): Sumber daya yang cukup akan memungkinkan gereja memberikan pelayanan sosial yang lebih baik kepada masyarakat. Penatalayanan (Oikonomia): Pengelolaan sumber daya keuangan dan dokumentasi yang baik akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas gereja. Secara keseluruhan, penerapan Klausul 7 dapat membantu gereja dalam mencapai tujuan pelayanan dan pertumbuhan yang berkelanjutan, serta memberikan dampak positif bagi jemaat dan masyarakat luas.

Klausul 8: Pengelolaan Proses Pelayanan Gereja

Klausul 8 dalam ISO 9001:2015 menyoroti pentingnya manajemen operasional dalam pelayanan gereja. Fokus utama dari klausul ini adalah perencanaan dan pengendalian yang efektif terhadap semua proses yang terlibat dalam pelayanan gereja, dengan menekankan pemahaman mendalam tentang kebutuhan jemaat sebagai pihak yang utama dan penetapan standar pelayanan yang relevan guna meningkatkan kualitas pelayanan gereja di berbagai aspek.

8.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasional Pelayanan Gereja

Gereja harus mengembangkan diagram proses yang jelas untuk setiap layanan yang diberikan, guna memastikan bahwa setiap aspek pelayanan dapat diakses dan dipahami secara sistematis. Hal ini mencakup pemahaman terhadap kebutuhan rohani jemaat serta permasalahan pribadi yang mungkin dihadapi mereka, seperti tantangan sosial atau ekonomi. Menyusun rencana untuk memenuhi kebutuhan ini dengan sumber daya yang tepat merupakan langkah penting dalam mencapai efektivitas pelayanan yang maksimal.

8.2 Persyaratan Pemberian Layanan Pelayanan Gereja

Layanan yang diberikan oleh gereja mencakup berbagai kegiatan penting seperti khotbah, pelatihan spiritual, dan seminar pembinaan. Agar program-program yang direncanakan dapat sesuai dengan harapan jemaat, gereja perlu menggali informasi tentang kebutuhan mereka melalui saluran komunikasi yang efektif, seperti pertemuan tatap muka atau survei. Selain itu, penting bagi gereja untuk menetapkan standar pelayanan yang relevan dan terukur agar dapat mencapai tingkat kepuasan jemaat yang tinggi.

8.3 Desain dan Pengembangan Layanan Pelayanan Gereja

Untuk memastikan bahwa pelayanan gereja tetap relevan dengan kebutuhan jemaat, gereja harus berinovasi dalam merancang dan mengembangkan layanannya. Inovasi ini bisa meliputi perbaikan dalam cara pengajaran dan khotbah, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk mencapai lebih banyak jemaat, baik yang berada di dalam gereja maupun yang lebih jauh. Pengembangan pelayanan ini harus melibatkan umpan balik dan kontribusi dari berbagai bagian dalam organisasi gereja untuk memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi jemaat.

8.4 Pengendalian Penyedia Jasa Pelayanan Gereja

Seringkali, gereja memerlukan dukungan dari pihak eksternal, seperti pendeta tamu atau pembicara ahli, untuk memperkaya pengalaman pelayanan. Oleh karena itu, penting bagi gereja untuk memiliki mekanisme pengendalian dan pemantauan yang memastikan bahwa penyedia jasa eksternal ini dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan dan tetap relevan dengan kebutuhan jemaat yang ada.

8.5 Pelaksanaan Pelayanan Gereja

Pelaksanaan setiap bagian dari pelayanan gereja harus diatur dalam prosedur yang terstruktur dan dilaksanakan dengan sumber daya yang memadai. Proses evaluasi sangat penting untuk menilai kualitas berbagai aspek pelayanan seperti khotbah, musik, dan sambutan majelis. Dengan evaluasi yang berkelanjutan, gereja dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi harapan jemaat dan tetap relevan dengan perkembangan zaman.

8.6 Identifikasi dan Penelusuran Permasalahan Gereja

Gereja perlu memiliki sistem yang memungkinkan untuk mengidentifikasi dan melacak masalah atau keluhan yang mungkin timbul dari jemaat. Dengan adanya diagram proses yang jelas untuk setiap kegiatan, gereja dapat dengan cepat menemukan akar permasalahan dan segera mengambil tindakan perbaikan untuk mengatasi keluhan tersebut, sehingga pelayanan tetap berada pada kualitas yang optimal.

8.7 Pengendalian Output Proses Pelayanan yang Tidak Sesuai

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 juga mencakup pengelolaan terhadap output yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, seperti khotbah yang kurang sesuai dengan harapan jemaat atau keterlambatan dalam pelaksanaan program. Gereja perlu memiliki mekanisme untuk mengevaluasi dan melakukan tindakan korektif terhadap masalah tersebut agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Dampak terhadap Pertumbuhan Gereja

Dengan penerapan yang tepat terhadap Klausul 8, gereja dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan dalam berbagai aspek yang ada, seperti: Penginjilan (Marturia): Pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan jemaat akan memfasilitasi pengembangan program penginjilan yang lebih efektif dan berdampak. Pengajaran (Didaskalia): Desain pengajaran yang lebih inovatif dan relevan akan semakin menarik minat jemaat, serta meningkatkan kualitas pendidikan rohani yang diberikan. Penggembalaan (Poimenoia): Pemahaman yang lebih baik terhadap permasalahan jemaat akan memperkuat efektivitas penggembalaan dan bimbingan rohani yang diberikan oleh gereja. Persekutuan (Koinonia): Komunikasi yang lebih baik dan lingkungan yang mendukung akan mempererat hubungan antar jemaat serta memperkuat rasa kebersamaan. Peribadatan (Leiturgia): Dengan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, kualitas ibadah akan meningkat, memberikan pengalaman spiritual yang lebih mendalam bagi jemaat. Pelayanan (Diakonia): Respons yang lebih tepat terhadap kebutuhan sosial jemaat akan menjadikan pelayanan gereja lebih efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat. Penatalayanan (Oikonomia): Pengelolaan sumber daya yang efisien dan transparan akan meningkatkan akuntabilitas gereja dalam menjalankan misinya.

Penerapan Klausul 8 ini akan memberikan dampak positif yang signifikan bagi pertumbuhan gereja, baik dalam hal kualitas pelayanan maupun dalam memperkuat hubungan gereja dengan jemaat serta komunitas sekitarnya. Gereja akan lebih siap menghadapi tantangan dan berkembang secara berkelanjutan.

Klausul 9: Evaluasi Kinerja Pelayanan Gereja

Klausul 9 dari ISO 9001:2015 menekankan pentingnya evaluasi kinerja dalam sistem manajemen mutu gereja, untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada jemaat tidak hanya efektif, tetapi juga memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Evaluasi ini mencakup berbagai metode seperti audit internal, survei kepuasan jemaat, serta tinjauan manajemen yang bertujuan untuk mengidentifikasi area-area

yang perlu perbaikan dan penguatan.

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis, dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Gereja

Gereja perlu melakukan pengukuran yang terstruktur untuk menilai efektivitas pelayanannya. Beberapa aspek yang perlu diukur meliputi: Kehadiran Jemaat: Memantau jumlah jemaat yang hadir dalam ibadah dan kegiatan gereja sebagai indikator minat dan partisipasi mereka. Partisipasi Kolekte: Mengukur tingkat kontribusi jemaat dalam kolekte atau sumbangan sebagai bagian dari dukungan terhadap operasional gereja.

Pencapaian Program Kerja: Menilai sejauh mana program-program yang telah ditetapkan dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Selain itu, gereja juga perlu melakukan pengukuran terhadap aspek kualitatif, seperti keimanan dan pemahaman Alkitab. Hal ini bisa dilakukan dengan mengumpulkan umpan balik dari jemaat melalui kuesioner atau wawancara, yang akan memberikan wawasan tentang tingkat pemahaman rohani mereka. Tidak kalah penting, gereja harus memantau tingkat kepuasan jemaat untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memberikan sukacita dan damai sejahtera sesuai dengan harapan mereka.

9.2 Audit Internal dalam Gereja

Audit internal yang dilakukan secara rutin menjadi salah satu instrumen penting untuk mengevaluasi penerapan sistem manajemen mutu di gereja. Tim auditor internal yang memiliki kompetensi harus melaksanakan audit secara objektif dan menyusun laporan hasil audit yang akan disampaikan dalam rapat manajemen. Temuan yang dihasilkan dari audit ini harus direspon dengan tindakan perbaikan yang nyata dan terukur, untuk memastikan kualitas pelayanan gereja terus berkembang dan memenuhi standar yang telah ditetapkan (ISO Copyright Office, 2018a).

9.3 Tinjauan Manajemen Gereja

Manajemen gereja harus mengadakan Rapat Tinjauan Manajemen setidaknya dua kali dalam setahun. Dalam rapat ini, setiap koordinator bidang gereja akan mempresentasikan pencapaian program yang telah dijalankan dan membahas hasil audit internal. Diskusi dalam rapat ini juga mencakup evaluasi keputusan-keputusan yang telah diambil sebelumnya dan rekomendasi untuk perbaikan ke depan. Keputusan yang diambil dalam rapat ini akan berkaitan dengan penentuan sumber daya yang dibutuhkan dan identifikasi peluang pertumbuhan gereja di masa mendatang.

Dampak terhadap Pertumbuhan Gereja

Penerapan Klausul 9 secara efektif dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap berbagai aspek pelayanan gereja, antara lain: Penginjilan (Marturia): Evaluasi kinerja akan membantu dalam merumuskan strategi penginjilan yang lebih efektif dengan memperhatikan umpan balik langsung dari jemaat. Pengajaran (Didaskalia): Pengukuran kepuasan jemaat terhadap pengajaran akan mendorong peningkatan kualitas materi ajar dan metode pengajaran yang lebih menarik. Pengembalaan (Poimenoia): Audit internal dapat mengidentifikasi area-area di mana bimbingan rohani perlu lebih difokuskan, sesuai dengan kebutuhan jemaat. Persekutuan (Koinonia): Memantau tingkat sukacita dan damai sejahtera jemaat akan memperkuat hubungan antar anggota gereja, membangun komunitas yang lebih harmonis. Peribadatan (Leiturgia): Evaluasi terhadap kualitas ibadah dapat membantu dalam peningkatan pengalaman ibadah

jemaat, baik dari segi spiritualitas maupun pengelolaan liturgi. Pelayanan (Diakonia): Tindakan perbaikan yang diambil berdasarkan hasil evaluasi akan meningkatkan respons gereja terhadap kebutuhan sosial jemaat secara lebih tepat sasaran. Penatalayanan (Oikonomia): Tinjauan manajemen akan memastikan pengelolaan sumber daya gereja dilakukan secara efisien, mendukung kelancaran seluruh aktivitas gereja.

Penerapan Klausul 9 akan membantu gereja dalam mencapai tujuan pelayanan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan, serta memberikan dampak positif bagi jemaat dan masyarakat sekitarnya. Implementasi sistem manajemen ISO 9001:2015 memberikan kerangka kerja yang jelas dan terstruktur, sementara kepemimpinan yang efektif memastikan penerapan sistem ini dalam praktik sehari-hari. Seperti yang disampaikan oleh Kadir et al. (2023), keberhasilan penerapan manajemen mutu sangat bergantung pada komitmen kepemimpinan gereja. Demikian juga, menurut Nicolas (2021), kesungguhan dan niat gereja untuk meningkatkan mutu pelayanan akan sangat berpengaruh pada kualitas keseluruhan pelayanan yang diberikan kepada jemaat.

Klausul 10: Peningkatan Kinerja Pelayanan Gereja

Klausul 10 dalam ISO 9001:2015 berfokus pada penerapan prinsip perbaikan berkelanjutan dalam sistem manajemen mutu gereja. Perbaikan berkelanjutan ini sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan gereja selalu berkembang, meningkatkan kualitas, dan mendukung pertumbuhan gereja. Dalam hal ini, gereja dituntut untuk proaktif dalam mengidentifikasi serta mengatasi ketidaksesuaian yang muncul, baik melalui umpan balik jemaat maupun temuan dari audit internal.

10.2 Ketidakesuaian dan Tindakan Koreksi yang Harus Dilakukan Gereja

Gereja harus secara aktif meminta umpan balik dari jemaat terkait pelayanan yang diberikan. Umpan balik ini menjadi dasar untuk merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan agar pelayanan gereja lebih baik dan sesuai dengan harapan jemaat. Dengan cara ini, gereja dapat melakukan penyesuaian pada program-program pelayanan agar lebih relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan jemaat, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

10.3 Budaya Perbaikan Berkelanjutan

Membangun budaya perbaikan berkelanjutan dalam gereja merupakan langkah penting yang harus diupayakan. Gereja harus melibatkan anggota jemaat dalam proses perbaikan ini dengan meminta ide dan saran mereka, serta memberikan penghargaan kepada mereka yang berkontribusi positif. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan keterlibatan jemaat dalam kegiatan gereja, tetapi juga menciptakan rasa kepemilikan terhadap program-program gereja, sehingga semakin mempererat hubungan antara gereja dan jemaat.

Dengan mengimplementasikan Klausul 10 secara efektif, gereja dapat meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai aspek, seperti: Penginjilan (Marturia): Penyesuaian program penginjilan berdasarkan umpan balik dari jemaat akan meningkatkan efektivitas dalam menyampaikan pesan dan menarik perhatian jemaat. Pengajaran (Didaskalia): Perbaikan dalam metode pengajaran, berdasarkan masukan jemaat, akan meningkatkan pemahaman jemaat terhadap Alkitab dan materi ajaran gereja. Pengembalaan (Poimenoia): Identifikasi masalah dalam bimbingan spiritual akan memungkinkan gereja untuk memberikan dukungan yang lebih tepat sasaran kepada jemaat, terutama dalam hal kebutuhan rohani mereka. Persekutuan (Koinonia): Budaya perbaikan yang terus diterapkan akan memperkuat hubungan antar anggota jemaat, membangun komunitas yang lebih erat dan saling mendukung. Peribadatan (Leiturgia): Evaluasi rutin

terhadap kualitas ibadah akan membantu meningkatkan pengalaman rohani jemaat, memastikan bahwa setiap aspek ibadah dapat memenuhi harapan dan kebutuhan spiritual jemaat. Pelayanan (Diakonia): Tindakan perbaikan yang responsif terhadap umpan balik dari jemaat akan memungkinkan gereja untuk lebih tepat dalam merespon kebutuhan sosial jemaat dan masyarakat sekitar. Penatalayanan (Oikonomia): Pengelolaan sumber daya yang lebih baik, baik itu keuangan, fasilitas, atau manusia, akan mendukung semua kegiatan gereja dengan lebih efisien dan transparan.

Penerapan Klausul 10 ini akan memungkinkan gereja untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkelanjutan dan memberikan dampak positif yang signifikan bagi jemaat dan komunitas sekitarnya. Penerapan perbaikan berkelanjutan akan menciptakan budaya yang terus berkembang, di mana setiap elemen gereja berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, sekaligus mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan bagi gereja.

KESIMPULAN

Penerapan ISO 9001 di Gereja Pentakosta Cililitan telah memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek pelayanan gereja, berdasarkan pemahaman dan pengalaman yang diperoleh melalui wawancara, observasi, serta analisis dokumen. Beberapa temuan utama dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Peningkatan Kualitas Pelayanan: Prosedur yang jelas dan sistematis yang diterapkan melalui ISO 9001 memastikan bahwa pelayanan gereja semakin sesuai dengan harapan jemaat. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan jemaat, serta membantu gereja dalam menarik lebih banyak anggota baru, yang merasa bahwa gereja memberikan perhatian lebih pada kualitas pelayanan.

Pengelolaan yang Lebih Terstruktur: Dengan penerapan standar ISO 9001, gereja memiliki kerangka kerja yang lebih terorganisir dan sistematis dalam pengelolaan operasional. Ini menciptakan lingkungan yang lebih efisien dalam mencapai tujuan pelayanan, di mana setiap proses dan tanggung jawab diatur dengan jelas.

Peningkatan Akuntabilitas dan Transparansi: ISO 9001 memberikan jaminan bahwa gereja memenuhi standar internasional dalam pengelolaan kualitas. Hal ini berperan penting dalam meningkatkan akuntabilitas gereja, terutama dalam pengelolaan keuangan dan sumber daya lainnya, serta membangun kepercayaan jemaat terhadap transparansi gereja dalam menjalankan program dan misi-misinya.

Budaya Perbaikan Berkelanjutan: Salah satu penekanan utama dari ISO 9001 adalah pentingnya perbaikan berkelanjutan. Dengan melakukan evaluasi kinerja secara rutin, baik melalui audit internal maupun eksternal, gereja dapat mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan dan segera mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan. Proses ini menciptakan budaya perbaikan yang berkelanjutan dan proaktif di dalam gereja.

Fasilitasi Pertumbuhan Gereja: Dengan sistem manajemen yang lebih baik, pelayanan yang lebih berkualitas, serta peningkatan akuntabilitas dan transparansi, gereja mampu mencapai pertumbuhan yang signifikan. Jemaat merasa lebih puas dan terlibat, yang pada gilirannya meningkatkan partisipasi dalam berbagai kegiatan gereja, serta memperkuat kontribusi mereka terhadap misi gereja.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001 tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan di Gereja Pentakosta Cililitan, tetapi juga mendorong gereja untuk lebih terbuka terhadap evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap pertumbuhan gereja dan penguatan hubungan dengan jemaat.

REFERENCES

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi, Jawa Barat: CV Jejak.
- Amtiran, A. A., & Gulo, A. (2022). Visi dan etika kepemimpinan Kristen di era post modernisme. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(9), 3551–3560. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i9.1158>
- Arnolus Amtiran, A., & Gulo, A. (2022). *Visi dan Etika Kepemimpinan Kristen di Era Post Modernisme*. Jurnal Multidisiplin Madani, 2(9), 3551–3560. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i9.1158>
- Dandung, M., Andiny, T. T., & Sulistyowati, R. (2022). Gaya kepemimpinan gembala dalam meningkatkan pertumbuhan gereja di GKB EL-Shaddai Palangka Raya. *Danum Pabelum: Jurnal Teologi Dan Musik Gereja*, 2(2), 219–231. <https://doi.org/10.54170/dp.v2i2.145>
- Ginting Sekolah Tinggi Teologi Sumatera Utara, G. (2021). Gereja yang sehat - Pertumbuhan gereja dalam perspektif Alkitab. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL STT SUMATERA UTARA*, 1(1), 272–282.
- ISO. (2015). *ISO 9001-2015 Quality Management System- Requirements* (5th ed.). Switzerland: ISO.
- ISO Copy Right Office. (2018). *ISO 31000 Risk Management - Guidelines* (2nd ed.). Geneva: ISO Copy Right Office.
- ISO Copy Right Office. (2018). *ISO 19011 Guidelines for auditing management systems* (3rd ed.). Switzerland: ISO Copyright Office. <https://doi.org/10.1201/9780429323744-6>
- Kadir, A., Jusriadi, E., & Jaman, A. (2023). Pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan kepemimpinan terhadap peningkatan kinerja pegawai di SMK Pelayaran Katangka Makassar. *Jurnal Tadbir*, 3(September).
- Matta, R. E. M., & Toisuta, J. S. (2023). Kajian teologis terhadap kepemimpinan perempuan menurut Kitab Ester di Jemaat GBI Visi Pemulihan Nanggala Toraja. *EULOGIA: Jurnal Teologi dan Pendidikan Kristiani*, 3(1), 58–72. <https://doi.org/10.62738/ej.v3i1.50>
- Muka, I. W. (2024). Penerapan manajemen mutu sesuai ISO 9001:2015 pada kontraktor PT. Narendra Putra Dewata. *Teknika*, 19(1), 17–25. Retrieved from <http://journals.usm.ac.id/index.php/teknika>
- Nisahpih, G. (2020). *Manajemen Gereja berstandar ISO 9001* (E-Book). Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Nicolas, D. G. (2021). Analisis urgensi manajemen mutu terpadu terhadap eksistensi gereja di era normal baru. *Kamaya: Jurnal Ilmu Agama*, 4(1), 152–165. Retrieved from <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/kamaya/article/view/1229>
- Perangin Angin, Y. H., & Yeniretnowati, T. A. (2022). Good Church Governance dengan menerapkan seri ISO 9000 dan implikasinya bagi pemimpin gereja. *DIEGESIS: Jurnal Teologi Kharismatika*, 5(1), 19–33. <https://doi.org/10.53547/diegesis.v5i1.179>
- Prabowo, M. Y., & Harmadi, M. (2024). Refleksi kepemimpinan Raja Uzia dengan visi, relasi dan karakter kendali diri. *Vol. 1*(2), 112–122.
- Rita Wulandari, W. (2022). Kunci pertumbuhan gereja di Indonesia yang berbasis data dari perspektif evangelikal dan tinjauan kritis atasnya. *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, 2(3), 295–305.