



---

## Mewujudkan Pelayanan yang Berkenan di Mata Tuhan: Konsep Service Excellence Berdasarkan Kolose 3:23

Yudha Ardiyanto<sup>1</sup>

[Yudhaardiyanto25@gail.com](mailto:Yudhaardiyanto25@gail.com)

---

### **Abstract:**

*Service is an important aspect of Christian life, where motivation and integrity in serving affect the quality of service provided. This study focuses on the concept of excellent service based on Colossians 3:23, which invites every individual to serve with all their heart as if for God. The problem of this research is how to apply excellent service in everyday life, both in the church environment and society, as well as elements that are considered pleasing in the eyes of God. The method used is descriptive qualitative, with an in-depth literature review, including spiritual books and related scientific research. The results of the study show that excellent service is reflected in sincere motivation, teamwork, and involvement in social activities. In the church environment, servants are expected to have high commitment and integrity, and create a positive impact on the congregation. Meanwhile, in society, the application of high work ethics and active participation in community activities are the keys to realizing acceptable service. This study concludes that the application of the principle of excellent service not only strengthens individual faith, but also makes a significant contribution to community development. The novelty of this scientific work lies in the integration of Christian service theory with daily life practices, as well as recommendations for further research on the impact of excellent service in various cultural and social contexts.*

*Keywords: Excellent service; Colossians 3:23; daily life; church; society; qualitative research.*

### **Abstract:**

Pelayanan merupakan aspek penting dalam kehidupan Kristen, di mana motivasi dan integritas dalam melayani berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini berfokus pada konsep service excellence berdasarkan Kolose 3:23, yang mengajak setiap individu untuk melayani dengan segenap hati seolah-olah untuk Tuhan. Masalah penelitian ini adalah bagaimana penerapan service excellence dalam kehidupan sehari-hari, baik di lingkungan gereja maupun masyarakat, serta unsur-unsur yang dianggap berkenan di mata Tuhan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan kajian literatur yang mendalam, meliputi buku-buku rohani dan penelitian ilmiah terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa service excellence tercermin dalam motivasi yang tulus, kerjasama tim, dan keterlibatan dalam kegiatan sosial. Di lingkungan gereja, pelayan diharapkan memiliki komitmen dan integritas yang tinggi, serta menciptakan dampak positif bagi jemaat. Sementara itu, di masyarakat, penerapan etika kerja yang tinggi dan partisipasi

---

<sup>1</sup> STTB The Way Jakarta

aktif dalam kegiatan komunitas menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan yang berkenan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan prinsip service excellence tidak hanya memperkuat iman individu, tetapi juga memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan masyarakat. Kebaruan dari karya ilmiah ini terletak pada integrasi antara teori pelayanan Kristen dengan praktik kehidupan sehari-hari, serta rekomendasi untuk penelitian lanjutan mengenai dampak service excellence di berbagai konteks budaya dan sosial.

**Kata Kunci:** Service excellence; Kolose 3:23; kehidupan sehari-hari; gereja, masyarakat; penelitian kualitatif.

---

## PENDAHULUAN

*Service excellence* merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan berorganisasi,<sup>2</sup> terutama di lingkungan gereja atau institusi Kristen. Di dalam Alkitab, konsep pelayanan ditekankan, terutama pada bagaimana pelayanan tersebut harus dilakukan dengan sepenuh hati, seperti tertulis dalam Kolose 3:23: "Apapun yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia." Ayat ini menegaskan bahwa pelayanan bukan hanya bersifat horizontal, yang ditujukan kepada sesama manusia, tetapi juga bersifat vertikal, yaitu kepada Tuhan. Namun, dalam praktiknya banyak organisasi dan individu yang menghadapi tantangan dalam mewujudkan pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar manusia, tetapi juga berkenan di mata Tuhan. Pelayanan yang sekadar memenuhi syarat-syarat duniawi kurang mencerminkan kualitas pelayanan yang diperintahkan dalam Alkitab. Dalam konteks inilah pentingnya membahas konsep "*service excellence*" berdasarkan Kolose 3:23, yang menuntut motivasi hati yang tulus, integritas, dan semangat dalam bekerja atau melayani.

Masalah ini penting untuk dijawab karena pelayanan yang dilakukan dengan benar dapat memberikan dampak positif yang signifikan, tidak hanya bagi penerima pelayanan, tetapi juga bagi pelaku pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati seperti kepada Tuhan akan menghasilkan sukacita, kepuasan spiritual, dan berkat rohani. Sebaliknya, pelayanan yang dilakukan setengah hati atau hanya untuk memenuhi tuntutan manusia dapat berdampak pada penurunan kualitas pelayanan dan menimbulkan ketidakpuasan di antara penerima pelayanan.

Penelitian terkait *service excellence*, terutama dalam konteks gerejawi, telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian menggarisbawahi

---

<sup>2</sup> Rahman Tanjung et al., "Manajemen Service excellence Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus Di STIT Rakeyan Santang Karawang)," *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 3, no. 1 (2019): 240.

pentingnya sikap melayani yang tulus dan didorong oleh motivasi spiritual, bukan hanya oleh kewajiban atau keuntungan materi. Namun, masih sedikit penelitian yang secara spesifik membahas penerapan Kolose 3:23 dalam pelayanan sehari-hari di lingkungan gereja maupun organisasi Kristen. Berdasarkan latar belakang ini, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana konsep *service excellence* menurut Kolose 3:23? Apa saja unsur-unsur pelayanan yang berkenan di mata Tuhan berdasarkan Kolose 3:23? Dan bagaimana penerapan *service excellence* dalam kehidupan sehari-hari, baik di lingkungan gereja maupun masyarakat? Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut dan memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan yang berkenan di mata Tuhan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi Kristen.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai konsep *service excellence* berdasarkan Kolose 3:23. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali dan memahami pandangan teologis serta prinsip-prinsip spiritual yang relevan dengan topik pelayanan. Dalam penelitian ini, sumber data utama berasal dari kajian literatur, termasuk buku-buku rohani, artikel teologis, dan jurnal ilmiah yang membahas pelayanan Kristen, teologi pelayanan, dan penerapan nilai-nilai Alkitab dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, peneliti juga menggunakan sumber-sumber ilmiah yang relevan dengan topik pelayanan dalam konteks gereja maupun organisasi Kristen.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dengan menelaah karya-karya ilmiah sebelumnya dan buku-buku rohani yang secara khusus mengulas Kolose 3:23 serta prinsip-prinsip pelayanan Kristen. Peneliti kemudian melakukan analisis terhadap literatur tersebut untuk mengidentifikasi tema-tema kunci terkait *service excellence* dan unsur-unsur yang dianggap penting dalam pelayanan yang berkenan di mata Tuhan. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan mengelompokkan informasi ke dalam kategori-kategori tertentu, seperti motivasi pelayanan, unsur *service excellence*, dan penerapan nilai-nilai Alkitab. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana pelayanan dapat dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip yang diajarkan dalam Kolose 3:23.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Konsep *Service Excellence* Menurut Kolose 3:23

*Service excellence* adalah konsep pelayanan yang menekankan pada pemberian layanan yang melampaui ekspektasi pelanggan, baik secara kualitas maupun kepuasan.<sup>3</sup> Dalam konteks pelayanan, *service excellence* bukan hanya sekedar memberikan apa yang diminta pelanggan, tetapi juga menciptakan pengalaman yang positif, berkesan, dan membangun loyalitas jangka panjang. Makna utama dari *service excellence* adalah bahwa setiap interaksi dengan pelanggan harus dilakukan dengan penuh perhatian, profesionalisme, dan empati. Pengertian praktisnya, *service excellence* mencakup beberapa aspek penting. Pertama, kecepatan dan responsivitas, di mana pelanggan mengharapkan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan mereka. Kedua, kualitas layanan yang diberikan harus konsisten tinggi, baik dari segi produk maupun cara penyampaian layanan. Ketiga, perhatian terhadap detail kecil yang mungkin terlihat sepele, tetapi sangat berarti bagi pelanggan. Keempat, adanya sikap ramah, sopan, dan empati dari penyedia layanan yang dapat membuat pelanggan merasa dihargai dan dipahami.<sup>4</sup> Dalam dunia yang semakin kompetitif, *service excellence* menjadi kunci bagi organisasi, termasuk gereja, untuk membangun hubungan yang kuat dengan komunitas dan jemaat. Di dalam pelayanan gereja, misalnya, *service excellence* bisa diwujudkan melalui sambutan yang hangat, perawatan fasilitas gereja yang baik, serta perhatian terhadap kebutuhan spiritual dan emosional jemaat.

Dalam perspektif Kolose 3:23, *service excellence* juga dipandang sebagai bentuk ibadah kepada Tuhan, di mana segala sesuatu dilakukan dengan segenap hati seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia. Ini menekankan bahwa pelayanan yang luar biasa bukan hanya untuk kepuasan manusia, tetapi juga merupakan bentuk penghormatan kepada Tuhan. Kolose 3:23 adalah ayat penting yang memberikan panduan tentang bagaimana seorang Kristen seharusnya bekerja atau melayani. Tertulis, "Apapun yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia." Ayat ini mengandung makna yang dalam, terutama ketika diterapkan dalam konsep *service excellence*. *Service excellence* bukan hanya tentang memberikan yang terbaik dalam konteks duniawi, tetapi juga tentang melayani dengan sikap hati yang benar,<sup>5</sup> berdasarkan prinsip-

---

<sup>3</sup> M S Dr. Nurmah Semil, *Service excellence Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia* (Prenadamedia, 2018), 49.

<sup>4</sup> P Kesuma, *MOMENT OF TRUTH HADIRKAN PESONA SERVICE EXCELLENCE* (Uwais Inspirasi Indonesia, 2024), 4.

<sup>5</sup> S.P.K.M.T. Ricky E. Tumbelaka and P Adab, *Sikap Dan Kewajiban Individu Dalam Keluarga Kristen : Kajian Teologis Berdasarkan Kolose 3:18-25* (Penerbit Adab, n.d.), 157.

prinsip yang diajarkan Alkitab. Untuk memahami konsep *service excellence* menurut Kolose 3:23, ada beberapa elemen kunci yang terkandung dalamnya, yaitu "apapun yang kamu perbuat", "dengan segenap hati", dan "seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia". Ketiga elemen ini memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana pelayanan yang berkenan di mata Tuhan seharusnya dilakukan.

#### *Apapun yang Kamu Perbuat: Konteks Pelayanan dalam Segala Hal*

Bagian pertama dari Kolose 3:23, "Apapun yang kamu perbuat," menunjukkan bahwa perintah untuk melayani dengan prima tidak terbatas pada pekerjaan atau aktivitas tertentu. Ini mencakup segala sesuatu yang dilakukan oleh seseorang dalam hidupnya,<sup>6</sup> baik itu di tempat kerja, di gereja, dalam keluarga, atau di masyarakat. Tidak ada perbedaan antara pekerjaan sekuler dan pekerjaan rohani; semua tindakan, pekerjaan, dan pelayanan seorang Kristen harus dilakukan dengan kualitas dan dedikasi yang sama. Pemahaman ini menekankan pentingnya integritas dalam segala aspek kehidupan. Ketika seseorang melakukan sesuatu, tidak seharusnya ada sikap pilih kasih atau pemisahan antara tindakan yang dianggap "penting" dan "tidak penting." Kolose 3:23 mengajarkan bahwa segala sesuatu yang dilakukan memiliki dimensi rohani, karena pada akhirnya semua pekerjaan ditujukan kepada Tuhan.

Dalam konteks pelayanan, ini berarti bahwa seorang Kristen tidak hanya memberikan pelayanan terbaik di hadapan orang-orang yang dianggap penting, tetapi juga dalam situasi-situasi yang mungkin tidak mendapatkan pengakuan dari manusia. Misalnya, pelayanan yang dilakukan kepada orang miskin, orang yang tidak dikenal, atau dalam tugas-tugas kecil yang dianggap remeh tetap harus dilakukan dengan kualitas yang sama, seperti melayani Tuhan sendiri. *Service excellence* adalah pelayanan yang tidak membedakan penerima berdasarkan status atau posisi, melainkan memberikan yang terbaik dalam segala situasi.

#### *Dengan Segenap Hati: Pelayanan yang Dilakukan dengan Penuh Komitmen*

Frasa "dengan segenap hati" mengandung arti pelayanan yang tulus, penuh komitmen, dan dilakukan dengan motivasi yang murni. Kata "segenap hati" menunjukkan totalitas, yang berarti bahwa pelayanan yang dilakukan tidak boleh setengah-setengah atau

---

<sup>6</sup> Mika Seri Dear Rohani Siahaan and Dorlan Naibaho, "Peran Guru PAK Dalam Mempraktikkan Kolose 3: 23," *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora* 2, no. 4 (2023): 13058.

asal selesai.<sup>7</sup> Ini menggambarkan bahwa service excellence menuntut keterlibatan total, baik secara fisik, mental, maupun spiritual. Pelayanan dengan segenap hati berarti bahwa seseorang melayani dengan sukarela dan penuh semangat, bukan hanya karena kewajiban atau tekanan eksternal. Komitmen ini tercermin dalam ketekunan dan kesediaan untuk terus melayani meskipun ada tantangan, hambatan, atau kurangnya apresiasi dari manusia. Pelayanan yang dilakukan tanpa apresiasi dari orang lain atau di bawah tekanan berat dapat menguji komitmen seseorang. Namun, Kolose 3:23 memberikan motivasi yang kuat: bahwa pelayanan dilakukan bukan untuk manusia, melainkan untuk Tuhan.

Dalam pelayanan gerejawi, ini berarti bahwa pemimpin gereja, pelayan, maupun jemaat tidak boleh bekerja hanya untuk mendapatkan pujian atau pengakuan dari sesama. Sebaliknya, fokus utama haruslah pada bagaimana melayani dengan hati yang tulus kepada Tuhan. Pekerjaan atau pelayanan yang dilakukan dengan segenap hati juga mencerminkan karakter Kristus, yang dengan rendah hati dan totalitas melayani umat manusia bahkan hingga menyerahkan nyawa-Nya.

#### *Seperti untuk Tuhan dan Bukan untuk Manusia: Fokus Pelayanan kepada Tuhan*

Bagian terakhir dari Kolose 3:23 memberikan dasar yang kuat mengenai motivasi pelayanan. "Seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia" menunjukkan bahwa pelayanan sejati bukan didasarkan pada standar manusia, melainkan pada standar Tuhan. Ini mengingatkan bahwa tujuan akhir dari setiap pelayanan yang dilakukan bukanlah untuk mendapatkan penghargaan dari manusia, tetapi untuk menyenangkan hati Tuhan.<sup>8</sup> Konsep ini memiliki implikasi penting bagi service excellence. Ketika seseorang melayani dengan tujuan untuk menyenangkan manusia, maka pelayanan tersebut akan mudah terganggu oleh faktor-faktor eksternal seperti penghargaan, pujian, atau kritik. Pelayanan yang berorientasi pada manusia juga cenderung menjadi tidak konsisten, karena motivasi bisa berubah-ubah tergantung pada respon orang lain. Namun, ketika fokus pelayanan diarahkan kepada Tuhan, pelayanan tersebut akan tetap konsisten dan berkualitas tinggi, terlepas dari reaksi atau penilaian manusia.

Selain itu, konsep ini mengajarkan bahwa Tuhan melihat lebih dalam daripada apa yang tampak di permukaan. Dia tidak hanya menilai hasil pelayanan, tetapi juga hati dan motivasi

---

<sup>7</sup> R G Bratcher et al., *Pedoman Penafsiran Alkitab: Surat-Surat Paulus Kepada Jemaat Di Kolose Dan Filemon*, Pedoman Penafsiran Alkitab (Lembaga Alkitab Indonesia, 2019), 93.

<sup>8</sup> Djone Georges Nicolas, "Anomali Dalam Pelaksanaan Pelayanan Gereja Di Masa Kini," *Jurnal Multidisiplin Madani* 2, no. 2 (2022): 562.

di baliknya. Oleh karena itu, service excellence menurut Kolose 3:23 bukan hanya tentang memenuhi tugas atau mencapai tujuan, tetapi juga tentang menjaga kemurnian hati dan motivasi di hadapan Tuhan.

### **Unsur-unsur Pelayanan yang Berkenan di Mata Tuhan Berdasarkan Kolose 3:23**

Kolose 3:23 memberikan panduan yang jelas tentang bagaimana seorang Kristen seharusnya melayani, dengan menekankan bahwa setiap tindakan yang dilakukan harus dilakukan "dengan segenap hati" dan "seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia." Dari ayat ini, kita dapat mengidentifikasi beberapa unsur penting dari pelayanan yang berkenan di mata Tuhan. Unsur-unsur ini tidak hanya memberikan pedoman untuk pelayanan di gereja, tetapi juga mencakup aspek kehidupan sehari-hari. Mari kita bahas beberapa unsur tersebut secara mendalam.

#### *Motivasi yang Benar*

Salah satu unsur utama dari pelayanan yang berkenan di mata Tuhan adalah motivasi yang benar. Dalam Kolose 3:23, kita diingatkan bahwa pelayanan yang kita lakukan harus dilakukan seolah-olah kita melakukannya untuk Tuhan, bukan untuk manusia. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi yang mendasari pelayanan sangat penting. Pelayanan yang didorong oleh motivasi yang benar—seperti cinta, pengabdian, dan keinginan untuk memuliakan Tuhan—akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi. Ketika seseorang melayani karena cinta kepada Tuhan dan sesama, pelayanan tersebut akan dilakukan dengan tulus, bukan untuk mendapatkan pujian atau pengakuan dari orang lain. Dalam hal ini, pelayanan tidak hanya sekadar tindakan fisik, tetapi juga merupakan ungkapan hati yang mendalam.<sup>9</sup> Sebaliknya, jika motivasi pelayanan didasarkan pada kepentingan pribadi, seperti keinginan untuk terkenal atau mendapatkan pengakuan, maka pelayanan tersebut akan kehilangan makna dan nilai rohaninya. Oleh karena itu, penting bagi setiap pelayan untuk merenungkan motivasi mereka dan memastikan bahwa tindakan pelayanan mereka didorong oleh kasih dan pengabdian kepada Tuhan.

#### *Komitmen Penuh*

Unsur kedua yang mencerminkan pelayanan yang berkenan di mata Tuhan adalah komitmen penuh. Dalam Kolose 3:23, frasa "dengan segenap hati" menegaskan bahwa

---

<sup>9</sup> Elliya Dece, "Pengaruh Kepemimpinan Gembala Sidang Terhadap Motivasi Pelayanan Kaum Awam," *DIEGESIS: Jurnal Teologi Kharismatika* 2, no. 1 (2019): 33.

pelayanan yang dilakukan harus melibatkan totalitas dari diri seseorang—baik secara fisik, mental, maupun emosional. Komitmen penuh berarti bahwa seorang pelayan harus siap untuk melayani dengan dedikasi, meskipun menghadapi tantangan atau kesulitan. Pelayanan tidak selalu mudah; ada rintangan, seperti kritik, penolakan, atau kurangnya penghargaan dari orang lain. Pelayanan yang dilakukan dengan komitmen penuh menunjukkan ketulusan hati dan kesediaan untuk menjadi saluran berkat bagi orang lain.<sup>10</sup> Namun, seseorang yang memiliki komitmen penuh akan terus berusaha memberikan yang terbaik, terlepas dari situasi yang dihadapi. Contoh nyata dari komitmen penuh dapat dilihat dalam kehidupan para pelayan Tuhan yang setia. Banyak dari mereka yang melayani dalam kondisi sulit, bahkan sampai mengorbankan waktu dan tenaga mereka untuk membantu orang lain.

### *Kualitas Pelayanan*

Unsur ketiga yang penting dalam pelayanan yang berkenan di mata Tuhan adalah kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya memenuhi standar duniawi, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai Kerajaan Allah. Dalam konteks Kolose 3:23, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari proses dan sikap yang ditunjukkan selama pelayanan. Melayani dengan kualitas tinggi berarti memperhatikan setiap detail dari tugas yang diberikan. Ini termasuk mempersiapkan diri dengan baik, berdoa untuk kebijaksanaan, dan selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan serta keterampilan dalam melayani. Pelayanan yang berkualitas juga mencakup ketepatan waktu, tanggung jawab, dan perhatian terhadap kebutuhan orang lain. Sebagai contoh, seorang guru Sekolah Minggu yang melayani dengan kualitas tinggi tidak hanya mengajar dengan baik, tetapi juga memperhatikan kebutuhan setiap anak, memberikan perhatian khusus kepada mereka yang mungkin membutuhkan lebih banyak bimbingan. Hal ini mencerminkan pelayanan yang berkenan di mata Tuhan, karena menunjukkan bahwa pelayan tidak hanya fokus pada tugas, tetapi juga pada orang yang dilayani.<sup>11</sup>

### *Sikap Rendah Hati*

Unsur keempat yang perlu diperhatikan adalah sikap rendah hati. Dalam pelayanan, penting untuk memiliki kesadaran bahwa semua yang dilakukan adalah untuk kemuliaan

---

<sup>10</sup> Dioris Meilisa Sirait, “Pengaruh Komitmen Dalam Melayani Berdasarkan 2 Timotius 4: 5 Terhadap Kinerja Pelayan Di GBI Hotel Pelangi Medan,” *REI MAI: Jurnal Ilmu Teologi dan Pendidikan Kristen* 1, no. 2 (2023): 106.

<sup>11</sup> Hadi P. Sahardjo, “Pengembangan Kualifikasi Dan Peran-Peran Pelayan Hamba Tuhan,” *TE DEUM (Jurnal Teologi dan Pengembangan Pelayanan)* 7, no. 2 (2021): 145–177.

Tuhan, bukan untuk kepentingan diri sendiri. Sikap rendah hati membantu pelayan untuk tetap fokus pada tujuan pelayanan, yaitu untuk memuliakan Tuhan dan melayani sesama dengan sepenuh hati. Pelayanan yang berkenan di mata Tuhan adalah pelayanan yang dilakukan tanpa merasa bahwa kita lebih baik dari orang lain, tetapi justru dengan kerendahan hati yang mendalam.<sup>12</sup> Sikap rendah hati juga memungkinkan pelayan untuk terbuka terhadap kritik dan saran. Seorang pelayan yang rendah hati akan lebih mudah untuk belajar dari pengalaman dan menerima masukan dari orang lain, baik itu dari sesama pelayan maupun dari penerima pelayanan. Hal ini sangat penting untuk pertumbuhan rohani dan pengembangan pelayanan yang lebih baik. Ketika seseorang melayani dengan rendah hati, dia tidak akan merasa lebih unggul dari orang lain. Sebaliknya, dia akan menyadari bahwa dia adalah hamba Tuhan yang dipanggil untuk melayani.

#### *Ketulusan dan Keikhlasan*

Unsur lain yang menjadi kunci dalam pelayanan yang berkenan di mata Tuhan adalah ketulusan dan keikhlasan. Pelayanan yang dilakukan dengan ketulusan adalah pelayanan yang tidak memiliki agenda tersembunyi atau niat jahat. Seorang pelayan yang tulus akan melayani dengan sepenuh hati, tanpa mengharapkan imbalan atau pujian. Ketulusan dan keikhlasan dapat dilihat dalam tindakan sehari-hari. Misalnya, seorang pelayan yang membantu orang lain dengan sukacita, tanpa merasa terpaksa atau mengharapkan imbalan, mencerminkan pelayanan yang berkenan di mata Tuhan. Dalam hal ini, setiap tindakan pelayanan harus didasari oleh cinta dan pengabdian, bukan hanya sekadar rutinitas atau kewajiban. Ketulusan hati seorang pelayan dapat menginspirasi orang lain untuk melayani dengan cara yang sama, menciptakan lingkungan yang positif dan penuh kasih.<sup>13</sup> Pelayanan yang tulus akan menghasilkan dampak yang lebih besar, baik bagi pelayan maupun bagi orang yang dilayani.

#### *Fokus pada Tuhan dan Kerajaan-Nya*

Akhirnya, unsur penting dalam pelayanan yang berkenan di mata Tuhan adalah fokus pada Tuhan dan Kerajaan-Nya. Ketika kita melayani, kita harus selalu ingat bahwa pelayanan kita adalah bagian dari misi yang lebih besar untuk memuliakan Tuhan dan

---

<sup>12</sup> Sahat Martua Sinaga and Ryna Heppy Tambunan, "Prinsip Rendah Hati Dalam Kepemimpinan Yosua Sebagai Role Model Pemimpin Masa Kini," *Harvester: Jurnal Teologi Dan Kepemimpinan Kristen* 6, no. 1 (2021): 3–17.

<sup>13</sup> Agus Purwanto, "Kepemimpinan Yesus Kristus Sebagai Model Kepemimpinan Kristen," *Mathetes: Jurnal Teologi dan Pendidikan Kristen* 1, no. 2 (2020): 140.

memperluas Kerajaan-Nya. Fokus pada Tuhan dalam pelayanan berarti bahwa setiap tindakan dan keputusan harus diarahkan untuk memuliakan nama-Nya. Dalam Kolose 3:23, orang Kristen diingatkan untuk melakukan segala sesuatu seolah-olah melakukannya untuk Tuhan. Dengan fokus pada Tuhan, seseorang akan lebih mudah untuk mengatasi tantangan dan kesulitan yang mungkin dihadapi selama pelayanan. Pelayanan yang berorientasi pada Tuhan akan menghasilkan buah yang baik, baik bagi pelayan itu sendiri maupun bagi orang-orang yang dilayani.

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkenan di mata Tuhan berdasarkan Kolose 3:23 terdiri dari beberapa unsur penting: motivasi yang benar, komitmen penuh, kualitas pelayanan, sikap rendah hati, ketulusan dan keikhlasan, serta fokus pada Tuhan dan Kerajaan-Nya. Setiap unsur ini saling melengkapi dan membentuk karakter pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Alkitab. Dengan memahami dan menerapkan unsur-unsur ini dalam pelayanan sehari-hari, seseorang dapat menjadi pelayan yang tidak hanya memenuhi tuntutan manusia, tetapi juga memenuhi panggilan Ilahi untuk melayani dengan sepenuh hati. Pelayanan yang berkenan di mata Tuhan akan menghasilkan dampak yang positif bagi kehidupan orang Kristen dan orang-orang di sekitarnya, serta menjadi sarana untuk memuliakan nama Tuhan.

### **Penerapan Service Excellence dalam Kehidupan Sehari-hari**

*Service excellence* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati, integritas, dan komitmen, seperti yang diajarkan dalam Kolose 3:23: "Apapun yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia." Konsep *service excellence* ini tidak hanya relevan dalam konteks gereja, tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat. Penerapan *service excellence* dalam berbagai aspek kehidupan dapat membawa dampak positif yang signifikan, baik bagi individu yang melayani maupun bagi komunitas yang dilayani.

#### *Penerapan di Lingkungan Gereja*

Di lingkungan gereja, penerapan *service excellence* dapat dilihat dalam berbagai kegiatan dan tanggung jawab yang diemban oleh jemaat dan para pelayan. Beberapa aspek penting dari penerapan ini adalah: *pertama*, pelayanan yang tulus dan berkelanjutan. Dalam konteks pelayanan gereja, *service excellence* harus dilakukan dengan motivasi yang tulus

dan keinginan untuk melayani Tuhan.<sup>14</sup> Misalnya, seorang guru Sekolah Minggu tidak hanya mengajar untuk memenuhi kewajiban, tetapi melakukannya dengan kasih dan perhatian kepada anak-anak. Mereka perlu berkomitmen untuk mempersiapkan materi dengan baik, berdoa untuk anak-anak, dan menciptakan lingkungan belajar yang positif. Ini adalah bentuk pelayanan yang tidak hanya berdampak pada anak-anak, tetapi juga pada keluarga mereka. Penerapan *service excellence* juga terlihat dalam bagaimana setiap anggota bekerja sama dengan semangat dan saling mendukung.<sup>15</sup> Contohnya, anggota tim musik tidak hanya berlatih secara individu, tetapi juga saling menguatkan dan mengoreksi satu sama lain. Hal ini menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik dan memuliakan Tuhan dalam setiap kebaktian.

*Kedua*, keterlibatan jemaat dalam kegiatan sosial. Gereja memiliki peran penting dalam masyarakat. *Service excellence* juga dapat diterapkan melalui kegiatan sosial, seperti memberikan bantuan kepada orang miskin, mengadakan bakti sosial, atau menyediakan layanan kesehatan gratis. Melalui kegiatan ini, gereja menunjukkan kasih Kristus kepada dunia. Keterlibatan jemaat dalam kegiatan sosial juga mencerminkan pelayanan yang dilakukan dengan segenap hati dan komitmen untuk memberdayakan masyarakat.<sup>16</sup> *Ketiga*, pelayanan doa dan dukungan spiritual. Dalam pelayanan gereja, doa merupakan salah satu aspek yang sangat penting.<sup>17</sup> Jemaat yang melayani harus berkomitmen untuk mendoakan satu sama lain dan menyediakan dukungan spiritual. Misalnya, kelompok doa dalam gereja dapat diisi dengan orang-orang yang siap memberikan dukungan kepada mereka yang sedang menghadapi masalah. Melalui doa dan dukungan spiritual, pelayanan menjadi lebih bermakna dan berdampak bagi kehidupan jemaat.

### *Penerapan di Lingkungan Masyarakat*

Selain di gereja, penerapan *service excellence* juga sangat penting dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat. Beberapa cara penerapan ini meliputi: *Pertama*, etika kerja yang tinggi. Bagi seorang Kristen, bekerja di dunia profesional adalah salah satu bentuk

---

<sup>14</sup> Yesri Esau Talan and Veronika Siboro, "Mengkaji Panggilan Dan Pelayanan Nabi Yeremia Dalam Konteks Kitab Yeremia Dan Implementasinya Bagi Pelayanan Hamba Tuhan Masa Kini," *SESAWI: Jurnal Teologi dan Pendidikan Kristen* 4, no. 1 (2022): 93.

<sup>15</sup> Caroline Sabatini Baiin and Beni Chandra Purba, "Komunikasi Dalam Kepemimpinan Berbasis Tim Untuk Meningkatkan Kekompakan Antar Bidang Pelayanan Di Gereja Lokal," *JUITAK: Jurnal Ilmiah Teologi dan Pendidikan Kristen* 2, no. 2 (2024): 24–25.

<sup>16</sup> Jernih Hati Waruwu and Areyne Christi, "Ketekunan Dalam Berkomitmen Berdasarkan Ibrani 10: 19-36 Dan Relasinya Terhadap Antusias Jemaat Dalam Melayani Di Gereja Pantekosta Di Indonesia Anugerah Gresik," *Mathetes: Jurnal Teologi dan Pendidikan Kristen* 2, no. 1 (2024): 61.

<sup>17</sup> Ana Ariesanita and Yanto Paulus Hermanto, "Doa Dan Penyembuhan Ilahi: Studi Teks Yakobus 5: 14-16," *PASCA: Jurnal Teologi dan Pendidikan Agama Kristen* 19, no. 1 (2023): 23.

pelayanan. Dengan menerapkan prinsip Kolose 3:23, seorang karyawan atau pengusaha harus melakukan pekerjaan mereka dengan segenap hati dan integritas. Ini berarti menyelesaikan tugas tepat waktu, memenuhi komitmen, dan berusaha memberikan hasil terbaik. Misalnya, seorang pengusaha yang melayani pelanggan dengan sepenuh hati akan berusaha memenuhi kebutuhan mereka dan memberikan layanan yang berkualitas. Dalam hal ini, pelayanan menjadi wujud nyata dari kasih Kristus di dunia kerja.

*Kedua*, partisipasi dalam kegiatan komunitas. Keterlibatan dalam kegiatan komunitas, seperti program lingkungan, kampanye kesehatan, atau program pendidikan, merupakan bentuk penerapan *service excellence*. Seorang Kristen yang terlibat dalam kegiatan tersebut akan berusaha memberikan yang terbaik dan mendorong orang lain untuk melakukan hal yang sama. Misalnya, seorang guru yang terlibat dalam program bimbingan belajar untuk anak-anak kurang mampu tidak hanya memberikan waktu dan pengetahuan, tetapi juga perhatian dan kasih sayang yang akan memotivasi anak-anak tersebut untuk belajar lebih giat. Hal ini penting dilakukan karena orang Kristen dituntut untuk menunjukkan cara hidup yang saling mengasihi bukan hanya dalam persekutuan dengan sesama orang percaya dalam sebuah komunitas gereja lokal tetapi juga dalam interaksi sosial dengan masyarakat pada umumnya.<sup>18</sup>

*Ketiga*, menjadi teladan dalam lingkungan sosial. Penerapan *service excellence* juga dapat terlihat dalam perilaku sehari-hari. Seorang Kristen diharapkan untuk menjadi teladan di masyarakat, baik dalam sikap maupun tindakan. Misalnya, menunjukkan sikap sabar, hormat, dan kasih kepada sesama, bahkan kepada mereka yang sulit dijangkau. Tindakan-tindakan kecil, seperti membantu tetangga yang kesulitan, menyapa orang dengan ramah, atau terlibat dalam kegiatan gotong royong, dapat menciptakan dampak yang besar dan memancarkan kasih Tuhan kepada orang lain.

*Keempat*, mendorong kolaborasi antara individu dan organisasi. Penerapan *service excellence* juga dapat terlihat dalam kolaborasi antara individu dan organisasi. Ketika individu bergabung dengan organisasi nirlaba, lembaga sosial, atau yayasan, mereka berkontribusi dalam pelayanan yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Kolaborasi ini dapat menciptakan program-program yang lebih efektif dan berdampak, serta memperkuat ikatan sosial di dalam komunitas. Misalnya, sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang kesehatan dapat bekerja sama dengan para profesional kesehatan untuk

---

<sup>18</sup> Mordikai Mantur Oilla and Ayub Sugiharto, "Mengasihi Saudara-Saudara Seiman Berdasarkan Surat 1 Yohanes 3:14 Dan Hambatan Dalam Penerapannya," *Teokristi: Jurnal Teologi Kontekstual dan Pelayanan Kristiani* 3, no. 1 (2023): 35.

memberikan pemeriksaan kesehatan gratis kepada masyarakat, menciptakan sinergi yang membawa kebaikan bagi banyak orang.

### **Menghadapi Tantangan dalam Pelayanan**

Meskipun penerapan service excellence di lingkungan gereja dan masyarakat sangat penting, terdapat tantangan yang harus dihadapi. Beberapa tantangan ini meliputi: ketidakpuasan dan kritik; Keterbatasan Waktu dan Sumber Daya; dan Kesulitan dalam Menciptakan Keterlibatan. Dalam pelayanan, tidak jarang seseorang menghadapi kritik atau ketidakpuasan dari orang lain. Hal ini bisa membuat pelayan merasa lelah atau putus asa. Oleh karena itu, penting untuk selalu mengingat bahwa pelayanan dilakukan untuk Tuhan, bukan untuk manusia. Memiliki pandangan ini akan membantu menjaga semangat dan motivasi dalam melayani. Banyak orang menghadapi keterbatasan waktu dan sumber daya ketika berusaha melayani. Untuk mengatasi hal ini, perencanaan yang baik dan pembagian tugas yang efektif sangat diperlukan. Dengan bekerja sama, pelayanan dapat dilakukan lebih efisien dan maksimal. Terkadang, sulit untuk mendorong orang lain untuk terlibat dalam pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk memberikan contoh yang baik dan menciptakan lingkungan yang mendukung.

Dengan menunjukkan manfaat dan hasil positif dari pelayanan, orang lain mungkin akan lebih termotivasi untuk berkontribusi. Penerapan service excellence dalam kehidupan sehari-hari, baik di lingkungan gereja maupun masyarakat, adalah panggilan bagi setiap Kristen. Dengan menerapkan prinsip Kolose 3:23, kita dapat melayani dengan segenap hati, integritas, dan komitmen. Service excellence bukan hanya tentang tindakan fisik, tetapi juga tentang sikap hati yang tulus dan kasih kepada Tuhan dan sesama. Melalui pelayanan yang dilakukan dengan motivasi yang benar, komitmen penuh, dan sikap rendah hati, kita dapat menjadi saluran berkat bagi orang lain dan menciptakan dampak positif dalam komunitas kita. Dengan menghadapi tantangan yang ada, kita diharapkan untuk terus berjuang dan berusaha memberikan yang terbaik, tidak hanya untuk manusia, tetapi juga untuk memuliakan nama Tuhan. Service excellence adalah panggilan yang berharga yang harus dihidupi dalam setiap aspek kehidupan kita, menjadi cerminan kasih dan karakter Kristus di dunia ini.

### **KESIMPULAN**

Penerapan konsep service excellence dalam kehidupan sehari-hari, baik di lingkungan gereja maupun masyarakat, merupakan wujud nyata dari komitmen setiap

individu Kristen untuk melayani dengan segenap hati. Melalui ajaran Kolose 3:23 yang menekankan pentingnya melakukan segala sesuatu seperti untuk Tuhan, kita diajak untuk memahami bahwa pelayanan bukan sekadar tindakan fisik, tetapi juga mencerminkan sikap dan motivasi hati. Kesadaran ini menjadi landasan bagi pelayan untuk bertindak dengan tulus, penuh kasih, dan komitmen dalam setiap kegiatan pelayanan. Orang Kristen juga diajak untuk melayani dengan integritas. Baik di lingkungan gereja maupun masyarakat, pelayanan yang berkenan di mata Tuhan dapat menciptakan dampak positif yang signifikan. Melalui sikap yang benar, keterlibatan aktif, dan ketekunan dalam menghadapi tantangan, kita dapat menjadi saluran berkat yang memperluas kasih Tuhan kepada sesama.

Dengan menyadari peran kita sebagai pelayan, kita dapat menjalani kehidupan yang mencerminkan karakter Kristus dan menjadi teladan bagi orang lain. Melayani bukan hanya tentang melakukan tugas, tetapi tentang bagaimana kita berinteraksi dengan orang lain, menginspirasi mereka, dan membantu memenuhi kebutuhan mereka. Melalui service excellence, kita berkontribusi untuk membangun komunitas yang lebih baik, memperkuat ikatan sosial, dan membawa kemuliaan bagi Tuhan. Semoga setiap langkah pelayanan yang kita ambil selalu didasari oleh kasih, komitmen, dan tujuan untuk memuliakan nama-Nya di mana pun kita berada.

## **KONTRIBUSI PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan metode *improvement* dengan mengintegrasikan pendekatan deskriptif kualitatif dan analisis literatur secara mendalam, serta memasukkan perspektif multidisiplin dari teologi, sosiologi, dan manajemen. Dengan mengkaji buku-buku rohani dan penelitian ilmiah terkini, peneliti berusaha menghadirkan orisinalitas melalui pengembangan model service excellence yang relevan dengan konteks masyarakat modern. Hal ini bertujuan untuk memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan keilmuan, terutama dalam bidang pelayanan Kristen yang berkesinambungan.

## **REKOMENDASI PENELITIAN LANJUTAN**

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam cakupan sampel dan konteks yang dibahas, sehingga ada area yang masih perlu dieksplorasi lebih lanjut. Rekomendasi untuk penelitian lanjutan mencakup analisis dampak service excellence di berbagai budaya dan komunitas yang berbeda, serta studi mengenai efektivitas penerapan prinsip pelayanan dalam konteks organisasi nirlaba. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih

mendalam tentang pengaruh service excellence terhadap perkembangan masyarakat secara keseluruhan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada STTB The WAY atas dukungan dan kesempatan yang diberikan untuk menyelesaikan penelitian ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada para dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan inspirasi selama proses penelitian. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada rekan-rekan mahasiswa yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan semangat dalam menjalani perjalanan akademis ini. Tak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Semoga semua kontribusi yang diberikan dapat menjadi berkat bagi banyak orang.

## **REFERENSI**

- Ariesanita, Ana, and Yanto Paulus Hermanto. "Doa Dan Penyembuhan Ilahi: Studi Teks Yakobus 5: 14-16." *PASCA: Jurnal Teologi dan Pendidikan Agama Kristen* 19, no. 1 (2023): 21–33.
- Baiin, Caroline Sabatini, and Beni Chandra Purba. "Komunikasi Dalam Kepemimpinan Berbasis Tim Untuk Meningkatkan Kekompakan Antar Bidang Pelayanan Di Gereja Lokal." *JUITAK: Jurnal Ilmiah Teologi dan Pendidikan Kristen* 2, no. 2 (2024): 16–29.
- Bratcher, R G, E A Nida, H Ugang, M K Sembiring, E A Kotynski, and L A Indonesia. *Pedoman Penafsiran Alkitab: Surat-Surat Paulus Kepada Jemaat Di Kolose Dan Filemon*. Pedoman Penafsiran Alkitab. Lembaga Alkitab Indonesia, 2019.
- Dece, Elliya. "Pengaruh Kepemimpinan Gembala Sidang Terhadap Motivasi Pelayanan Kaum Awam." *DIEGESIS: Jurnal Teologi Kharismatika* 2, no. 1 (2019): 25–34.
- Dr. Nurmah Semil, M S. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Prenadamedia, 2018.
- Kesuma, P. *MOMENT OF TRUTH HADIRKAN PESONA PELAYANAN PRIMA*. Uwais Inspirasi Indonesia, 2024.
- Nicolas, Djone Georges. "Anomali Dalam Pelaksanaan Pelayanan Gereja Di Masa Kini." *Jurnal Multidisiplin Madani* 2, no. 2 (2022): 557–566.
- Oilla, Mordikai Matur, and Ayub Sugiharto. "Mengasihi Saudara-Saudara Seiman Berdasarkan Surat 1 Yohanes 3:14 Dan Hambatan Dalam Penerapannya." *Teokrستي: Jurnal Teologi Kontekstual dan Pelayanan Kristiani* 3, no. 1 (2023): 34–50.
- P. Sahardjo, Hadi. "Pengembangan Kualifikasi Dan Peran-Peran Pelayan Hamba Tuhan." *TE DEUM (Jurnal Teologi dan Pengembangan Pelayanan)* 7, no. 2 (2021): 145–177.
- Purwanto, Agus. "Kepemimpinan Yesus Kristus Sebagai Model Kepemimpinan Kristen." *Mathetes: Jurnal Teologi dan Pendidikan Kristen* 1, no. 2 (2020): 131–146.
- Ricky E. Tumbelaka, S.P.K.M.T., and P Adab. *Sikap Dan Kewajiban Individu Dalam Keluarga Kristen : Kajian Teologis Berdasarkan Kolose 3:18-25*. Penerbit Adab, n.d.
- Siahaan, Mika Seri Dear Rohani, and Dorlan Naibaho. "Peran Guru PAK Dalam

- Mempraktikkan Kolose 3: 23.” *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora* 2, no. 4 (2023): 13050–13062.
- Sinaga, Sahat Martua, and Ryna Heppy Tambunan. “Prinsip Rendah Hati Dalam Kepemimpinan Yosua Sebagai Role Model Pemimpin Masa Kini.” *Harvester: Jurnal Teologi Dan Kepemimpinan Kristen* 6, no. 1 (2021): 1–19.
- Sirait, Dioris Meilisa. “Pengaruh Komitmen Dalam Melayani Berdasarkan 2 Timotius 4: 5 Terhadap Kinerja Pelayan Di GBI Hotel Pelangi Medan.” *REI MAI: Jurnal Ilmu Teologi dan Pendidikan Kristen* 1, no. 2 (2023): 105–111.
- Talan, Yesri Esau, and Veronika Siboro. “Mengkaji Panggilan Dan Pelayanan Nabi Yeremia Dalam Konteks Kitab Yeremia Dan Implementasinya Bagi Pelayanan Hamba Tuhan Masa Kini.” *SESAWI: Jurnal Teologi dan Pendidikan Kristen* 4, no. 1 (2022): 82–99.
- Tanjung, Rahman, Cecep Cecep, Devi Sulaeman, Hanafiah Hanafiah, and Opan Arifudin. “Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus Di STIT Rakeyan Santang Karawang).” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 3, no. 1 (2019): 234–242.
- Waruwu, Jernih Hati, and Areyne Christi. “Ketekunan Dalam Berkomitmen Berdasarkan Ibrani 10: 19-36 Dan Relasinya Terhadap Antusias Jemaat Dalam Melayani Di Gereja Pantekosta Di Indonesia Anugerah Gresik.” *Mathetes: Jurnal Teologi dan Pendidikan Kristen* 2, no. 1 (2024): 57–67.