
Model Usher Proaktif: Menciptakan Atmosfer Positif dalam Acara Ibadah

Menix Aprilio Laamena¹, Stimson Hutagalung²

^{1,2}Universitas Advent Indonesia

bimalaamena@gmail.com¹, stimson.hutagalung@unai.edu²

ABSTRACT; *A truly heartfelt church service is not only about spiritual aspects, but also practical experiences that help shape the overall worship atmosphere. In an effort to create a warm and meaningful atmosphere, the Proactive Usher model was developed. This approach places the ushers at the forefront as friendly and attentive, always ready to welcome and guide the congregation with a sincere and orderly attitude. This study seeks to understand how the application of this model can create a solemn and reverent worship atmosphere by combining the principles of good service and deep Christian values. Through a qualitative approach that describes the direct experiences of ushers, we want to see the impact on the comfort and reverence of the congregation during worship. The results are quite encouraging: warm and effective service can reduce obstacles, maintain order in seating arrangements, and increase congregational satisfaction. Thus, the worship experience becomes more peaceful, respectful, and meaningful. More than just technical aspects, this model emphasizes the importance of spiritual dimensions and pastoral closeness, showing that God's love can be tangibly present through concrete actions in service. The success of this model can be seen from the smooth welcoming process, the comfortable atmosphere, and the positive impression left in the hearts of every congregation member who attended.*

Keywords: *Usher Model, Church Service, Positive Atmosphere, Congregation Satisfaction.*

ABSTRAK; Kebaktian gereja yang sungguh tulus tidak hanya tentang aspek rohani, tetapi juga pengalaman praktis yang membantu membentuk suasana ibadah secara keseluruhan. Dalam upaya menciptakan suasana yang hangat dan bermakna, model Usher Proaktif dikembangkan. Pendekatan ini menempatkan para usher di garis depan sebagai sosok yang ramah dan penuh perhatian, selalu siap menyambut dan membimbing jemaat dengan sikap tulus dan tertib. Studi ini berupaya memahami bagaimana penerapan model ini dapat menciptakan suasana ibadah yang khidmat dan khidmat dengan memadukan prinsip-prinsip pelayanan yang baik dan nilai-nilai Kristiani yang mendalam. Melalui pendekatan kualitatif yang menggambarkan pengalaman langsung para usher, kami ingin melihat dampaknya terhadap kenyamanan dan kekhidmatan jemaat selama ibadah. Hasilnya cukup menggembirakan: pelayanan yang hangat dan efektif dapat mengurangi hambatan, menjaga ketertiban dalam pengaturan tempat duduk, dan meningkatkan kepuasan jemaat. Dengan demikian, pengalaman beribadah menjadi lebih damai, penuh hormat, dan bermakna. Lebih dari sekadar aspek teknis, model ini menekankan pentingnya dimensi spiritual dan kedekatan pastoral, menunjukkan bahwa kasih

Allah dapat hadir secara nyata melalui tindakan nyata dalam pelayanan. Keberhasilan model ini dapat dilihat dari proses penyambutan yang lancar, suasana yang nyaman, dan kesan positif yang tertinggal di hati setiap jemaat yang hadir.

Kata Kunci: Model Usher, Pelayanan Gereja, Suasana Positif, Kepuasan Jemaat

PENDAHULUAN

Pelayanan di gereja tidak sekadar tentang kegiatan rohani seperti ibadah, pengajaran, atau misi, melainkan juga melibatkan bentuk-bentuk pelayanan praktis yang secara nyata menunjukkan kasih Allah. Pelayanan ini dilakukan oleh semua anggota jemaat yang dipandu oleh pemimpin pelayanan (Hutagalung, 2022). Salah satu contohnya adalah pelayanan penerima tamu, yang memegang peran penting dalam memberi kesan pertama yang hangat bagi jemaat maupun pengunjung. Seperti yang dikatakan John Stott dalam buku *The Living Church* (2007), “Pelayanan gereja berasal dari teladan Kristus sendiri. melayani adalah cerminan kerendahan hati-Nya, dan mengasihi adalah mengekspresikan belas kasih-Nya.” Jadi, setiap bentuk pelayanan, termasuk penerima tamu, adalah cermin kasih dan kerendahan hati Kristus yang diwujudkan melalui tindakan nyata. Di era modern ini, perkembangan pelayanan gereja menuntut adanya pendekatan yang lebih terstruktur dan efisien, terutama dalam bidang penyambutan.

Sebagai sebuah organisasi spiritual, gereja juga membutuhkan manajemen yang baik agar segala pelayanan berjalan efektif. Menurut Lay (2021), keberhasilan dalam mengelola pelayanan bergantung pada empat pilar utama: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Prinsip ini tidak terkecuali dalam pelayanan penerima tamu, di mana keberhasilannya tidak hanya diukur dari kehadiran petugas, tetapi juga dari sistem yang terorganisasi dengan baik, kejelasan struktur, dan tercapainya tujuan yang diinginkan. Namun, seringkali pelayanan penerima tamu dianggap remeh, padahal sebenarnya ini adalah wajah pertama dari seluruh rangkaian ibadah yang berlangsung. Mereka berperan sebagai penghubung awal antara jemaat dan suasana gereja, menciptakan suasana ramah, tertib, dan nyaman bagi semua yang hadir. Seperti yang diungkapkan Goffman (1959) dalam bukunya *The Presentation of Self in Everyday Life*, setiap interaksi tatap muka membangun persepsi emosional yang memengaruhi pengalaman seseorang. Dalam konteks ibadah, kualitas pelayanan penyambutan bisa menentukan kesiapan hati dan jiwa jemaat untuk mengikuti ibadah dengan khushyuk dan penuh sukacita (Hutagalung, 2020). Untuk menciptakan pelayanan

penerima tamu yang efektif, dibutuhkan sebuah model yang mampu mengintegrasikan sumber daya manusia, struktur kerja, dan hasil yang diharapkan.

Gibson dan kolega (2012) menyebut konsep ini sebagai efektivitas organisasi. Keberhasilan pelayanan ini bisa diukur dari indikator nyata, seperti tidak adanya hambatan saat pintu masuk, suasana yang tertib saat pengaturan tempat duduk, dan ketenangan selama ibadah berlangsung. Pendekatan ini menekankan pentingnya sinergi antara kesiapan petugas, sistem penyambutan yang terorganisasi, dan suasana ibadah yang penuh kedamaian dan kasih. Selain aspek teknis, pelayanan penerima tamu juga menyentuh dimensi spiritual dan pastoral. Dalam teologi *hospitality*, Christine Pohl (2024) menulis bahwa “Keramahan kita mencerminkan dan turut serta dalam keramahan Allah. Itu bergantung pada sikap penuh kasih karena keramahan sebenarnya adalah kasih yang sedang bergerak dan beraksi.” Gereja, sebagai tubuh Kristus, dipanggil menjadi tempat yang penuh kasih dan menerima setiap orang dengan hati terbuka, seperti tertulis dalam Roma 15:7, “Sebab itu terimalah satu sama lain, sama seperti Kristus telah menerima kita, untuk memuliakan Allah.” Jadi, penerima tamu bukan sekadar petugas administratif, melainkan duta kasih Allah yang menunjukkan sikap Kristus dalam setiap sapaan dan tindakan menyambut.

Berangkat dari kenyataan tersebut, penelitian ini menitikberatkan pada pengembangan model penerima tamu di gereja. Tujuannya adalah merumuskan pola pelayanan yang tidak hanya efektif dan terukur secara teologis, tetapi juga mampu memperkuat sistem pelayanan yang profesional dan berlandaskan kasih Kristus. Dengan menerapkan pendekatan yang terstruktur, berbasis prinsip manajemen pelayanan, dan mengintegrasikan nilai-nilai keramahan ala teologi Kristen, diharapkan pelayanan penerima tamu dapat menjadi jembatan nyata dalam menghadirkan kehangatan, ketertiban, dan pengalaman spiritual mendalam bagi seluruh jemaat. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana rancangan model usher proaktif: menciptakan atmosfer positif dalam acara ibadah dapat mendukung pelaksanaan ibadah yang tertib dan khidmat?

Dari penjelasan diatas maka rumusan masalah penelitian ini bagaimana menyusun Model Usher Proaktif yang mampu menciptakan atmosfer positif dalam acara ibadah sehingga jemaat merasa disambut, nyaman, terlayani, dan terdorong untuk mengalami ibadah yang lebih bermakna?.

LANDASAN TEORI

Pengertian Usher

Para usher di gereja bukan hanya sekadar petugas yang menyapa dan mengantarkan jemaat, mereka adalah bagian dari hati pelayanan yang hangat. Menurut Sering kali orang keliru menggunakan istilah “penyambutan tamu” atau “penyambut tamu” saat berbicara tentang acara ibadah. Padahal, istilah tersebut seakan memberi kesan bahwa warga gereja yang datang untuk beribadah bukan bagian lengkap dari persekutuan. Sebaiknya, mereka memakai istilah “penyambutan jemaat,” dan yang melakukan itu disebut “penyambut jemaat.” Pilihan kata ini lebih tepat secara teologis, karena menunjukkan hubungan yang lebih dekat antara penyambut dan yang disambut. Dengan demikian, maknanya menjadi lebih hangat dan penuh pengertian, mencerminkan bahwa setiap jemaat adalah bagian penting dari keluarga.

Sehingga pelayanan di gereja lebih dari sekadar kegiatan sosial atau administratif. Ini adalah cerminan panggilan iman dan kasih Kristus yang nyata dalam tindakan kita sehari-hari. Seperti yang dikatakan Simanjuntak (2024), “Pelayanan gereja adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh jemaat dan pemimpin rohani untuk mewujudkan kasih Allah kepada manusia, baik di dalam maupun di luar komunitas gereja, dengan tujuan menghadirkan Kerajaan Allah di tengah dunia.” Dalam pandangan pelayanan modern, melayani bukan sekadar tugas administratif, melainkan panggilan hidup yang melekat pada setiap orang percaya. Melayani berarti mengabdikan diri kepada Allah melalui tindakan memberi dan menolong sesama, sebagaimana teladan Kristus yang datang bukan untuk dilayani, melainkan untuk melayani (Markus 10:45).

Inilah yang menjadikan pelayanan gereja sebagai ekspresi kasih Allah yang aktif, mencerminkan citra Allah dalam tindakan nyata: menyambut, menolong, dan melayani dengan hati penuh kasih dan kerendahan hati. Lebih dalam lagi, 1 Petrus 4:10 mengingatkan kita bahwa “Layanilah seorang akan yang lain, sesuai dengan karunia yang telah diperoleh tiap-tiap orang sebagai pengurus yang baik dari kasih karunia Allah yang beraneka ragam.” Ini menegaskan bahwa pelayanan adalah tanggung jawab setiap orang percaya. Untuk menjalankan tugas ini dengan baik, tidak cukup hanya dengan perasaan emosional, tetapi juga pemahaman yang mendalam tentang teori pelayanan secara umum. Dengan pengetahuan ini, kita bisa memastikan bahwa pelayanan yang dilakukan benar-benar bermakna dan berkualitas. Beberapa ahli telah mengemukakan berbagai teori yang membantu untuk memahami pentingnya hal ini, agar setiap langkah pelayanan bisa dilakukan dengan penuh penghayatan dan efektivitas.

Teori Manajemen Pelayanan Gerejawi

Lay (2021) kembali menjelaskan bahwa manajemen pelayanan di gereja merupakan proses yang sistematis dan penuh perhatian dalam mengelola sumber daya, baik manusia, waktu, maupun perlengkapan, agar pelayanan bisa berjalan secara efektif dan mencapai tujuan spiritual maupun sosial yang diharapkan. Dalam pandangan teologi, manajemen ini bukan sekadar kegiatan administratif, tetapi merupakan bentuk tanggung jawab rohani terhadap amanat Allah, menata jemaat secara teratur dan penuh makna. Ia menekankan bahwa pelayanan gereja yang benar-benar efektif harus memperhatikan empat fungsi utama dari manajemen, yaitu:

1. Perencanaan menetapkan visi, misi, dan strategi agar seluruh kegiatan memiliki arah yang jelas dan menginspirasi hati.
2. Pengorganisasian mengatur dan membagi sumber daya manusia sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing, agar semua berjalan harmonis.
3. Pelaksanaan menggerakkan setiap individu agar bekerja sesuai panggilan dan fungsi mereka, menyemangati mereka untuk memberi yang terbaik.
4. Pengawasan memantau dan mengevaluasi setiap langkah pelayanan, agar tetap sesuai dengan nilai dan tujuan gereja, serta melakukan penyesuaian jika diperlukan.

Keempat pilar ini membentuk fondasi yang kuat untuk memastikan pelayanan berjalan tertib, efisien, dan mampu memberi dampak nyata bagi kehidupan rohani jemaat. Dari prinsip-prinsip ini, dapat disimpulkan bahwa sebuah pelayanan yang sungguh-sungguh efektif membutuhkan sistem manajemen yang tidak hanya dirancang dengan baik, tetapi juga dijalankan dan diawasi secara cermat. Dengan begitu, gereja dapat terus berkembang dan memberi manfaat yang nyata bagi komunitasnya.

Teori Hospitality dalam Konteks Religius

Secara umum, *hospitality* atau keramahtamahan mengacu pada sikap terbuka dan penerimaan terhadap orang lain, terutama yang datang dari luar lingkungan kita. Lingkungan perlu dijaga agar ekosistem seimbang (Siwy & Hutagalung, 2022). Dalam konteks sosial, *hospitality* berarti menyambut dan memberikan tempat atau bantuan kepada orang asing, tamu, atau orang yang membutuhkan bantuan. Namun, *hospitality* dalam konteks religius, khususnya Kristen, memiliki dimensi yang lebih dalam daripada sekadar tindakan sosial atau kebaikan. *Hospitality*, atau dalam bahasa Kristen disebut juga *diakonia* (pelayanan), lebih dari sekadar

menyambut; ini adalah perwujudan kasih Allah yang diterima dan dibagikan kepada orang lain, sebagai bagian dari misi Allah di dunia. Dalam hal ini, *hospitality* juga dapat dipahami sebagai suatu panggilan spiritual yang mencerminkan kebaikan dan kasih Tuhan.

Senada dengan itu Russel (2010) *hospitality* dalam konteks teologi Kristen dipahami sebagai refleksi kasih Allah yang diwujudkan dalam tindakan menerima dan menyambut orang lain dengan kasih dan kerendahan hati. Gereja, sebagai tubuh Kristus, dipanggil untuk menjadi tempat penyambutan yang ramah dan penuh kasih bagi siapa pun yang datang.

Teori Interaksi Sosial dan Kepuasan Spiritual

Teori interaksi sosial (Goffman, 2025) menjelaskan bahwa setiap interaksi antarindividu membentuk persepsi dan pengalaman emosional yang berpengaruh terhadap kepuasan seseorang. Dalam konteks ibadah, penerima tamu berfungsi sebagai fasilitator yang memediasi interaksi awal antara jemaat dan lingkungan gereja. Dalam studi sosiologi dan psikologi sosial, interaksi antarindividu (*face-to-face interaction*) bukan sekadar pertukaran kata, tetapi melibatkan komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, ekspresi emosi, dan manajemen impresi. Informasi yang diterimabaik secara sadar maupun tidak memengaruhi bagaimana seseorang menafsirkan lingkungan sosial dan merespons secara emosional. Erving Goffman menggunakan metafora teater untuk menjelaskan bahwa dalam setiap interaksi, orang “mempersembahkan diri” (*self-presentation*) kepada “penonton” dan secara aktif memelihara impresi tertentu agar persepsi orang lain terhadap dirinya sesuai dengan yang diinginkan.

Dari perspektif ini, setiap interaksi, bahkan yang tampak kecil atau mendahuluinya (seperti tatapan, cara berjalan, senyum, posisi tubuh), membawa signifikansi dalam membentuk persepsi emosional individu terhadap lingkungan sosial mereka.

Teori Efektivitas Organisasi

Model penerima tamu yang baik juga harus diukur dari segi efektivitasnya. Menurut Nandes (2021) efektivitas organisasi ditentukan oleh keterpaduan antara sumber daya manusia, struktur kerja, dan hasil (*output*). Dalam model ini efektivitas dilihat dari ketiadaan hambatan di pintu masuk, ketertiban tempat duduk, serta suasana ibadah yang tenang. Dalam konteks model penerima tamu, ini diterjemahkan menjadi:

1. **SDM:** Kompetensi petugas penerima tamu, jumlah petugas, motivasi, pelatihan interpersonal, kesiapan pelayanan.
2. **Struktur Kerja / Proses:** Pembagian tugas (penyambut, pembagi buletin, pengarah

tempat duduk), koordinasi antar petugas, tata alur penyambutan, penggunaan alat dan sistem (manual atau digital).

3. **Output / Hasil:** Indikator keberhasilan pelayanan seperti tidak adanya hambatan di pintu masuk (flow lancar), ketertiban tempat duduk, suasana ibadah yang tenang, kepuasan jemaat terhadap sambutan awal.

Efektivitas yang tinggi terjadi ketika ketiga elemen tersebut saling mendukung dan sinkron misalnya, petugas yang baik (SDM) tidak akan optimal jika struktur kerjanya membingungkan; sebaliknya, struktur kerja bagus tanpa petugas terlatih pun akan gagal; output yang diharapkan tidak tercapai bila salah satu komponen terganggu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan kajian literatur untuk menggali bagaimana Model Usher Proaktif dapat menciptakan suasana positif dalam acara di gereja (Ferinia, 2023; Ferinia & Hutagalung, 2023). Tujuan utamanya adalah memahami sejauh mana model ini mampu mendukung kelancaran dan kehangatan ibadah. Dengan metode ini, peneliti berusaha menyelami pengalaman dan persepsi petugas penerima tamu secara mendalam, serta bagaimana perilaku mereka berdampak pada kenyamanan dan kekhidmatan jemaat selama beribadah. Pendekatan ini membantu menggambarkan secara nyata bagaimana model tersebut diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, sekaligus memberi gambaran tentang dinamika sosial yang terlibat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Fitzsimmons (2011) Seorang usher yang terlatih dan proaktif mampu membantu pengaturan acara menjadi lebih lancar dan menyenangkan. Mereka bisa memberi petunjuk yang jelas dan memastikan setiap tamu merasa nyaman dan berada di tempatnya masing-masing tepat waktu, sehingga suasana acara tetap hangat dan bebas gangguan. Melandasi pengertian ini, model ini dirancang agar proses penerimaan jemaat dan tamu berjalan dengan ramah, tertib, dan cepat, sekaligus menciptakan suasana ibadah yang khidmat agar mendapatkan pengalaman ibadah yang terbaik (Siang et al., 2023). Tujuannya adalah meninggalkan kesan hangat dan menyenangkan sejak kedatangan hingga jemaat duduk dan siap beribadah, sehingga semua merasa disambut dengan tulus dan penuh hormat.

Gambar 1 mengilustrasikan alur kerja Model Usher Proaktif, yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan ibadah yang positif melalui serangkaian tindakan penyambutan yang

sistematis. Dimulai dengan input yang mencakup data jemaat, kesiapan staf, dan peralatan tambahan, usher menjalankan protokol pelayanan yang sistematis menyambut jemaat di pintu masuk, memberikan salam ramah, membantu menentukan tempat duduk, dan memberikan bantuan verbal maupun nonverbal untuk menciptakan lingkungan yang ramah dan mengundang. Proses ini berpuncak pada pengalaman ibadah yang lebih mendalam, hubungan jemaat yang lebih erat, dan terciptanya lingkungan gereja yang ramah, inklusif, dan penuh kasih sayang.



Gambar 1 Model Usher Proaktif: Menciptakan Atmosfer Positif dalam Acara Ibadah

Pembahasan (Input, Proses, Output)

1. Data dan Kondisi/Persiapan Awal

Persiapan dalam menjalankan tugas sebagai penyambut jemaat, ada beberapa hal yang perlu dipersiapkan dengan matang. Karuh (2010) menginstruksikan bagian ini dengan memeriksa jadwal tugas yang telah ditentukan serta mengenali siapa rekan sepelayanan yang akan menemani anda di hari sabat nanti. Usahakan untuk mempersiapkan diri beberapa hari sebelumnya, agar saat hari H, hati dan pikiran Anda benar-benar fokus dan penuh semangat dalam melayani. Luangkan waktu dalam doa sebelum melaksanakan pelayanan. Ingatlah bahwa yang Anda layani adalah Tuhan sendiri, melalui setiap warga jemaat yang Anda sapa dan sambut dengan tulus. Jika suatu saat Anda berhalangan hadir, carilah rekan sepelayanan yang bersedia menggantikan posisi Anda, dan jangan lupa memberi tahu koordinator tim agar pelayanan tetap berjalan lancar dan penuh kehangatan. Selain itu, perhatikan penampilan Anda. Berbusana yang rapi dan sopan akan membantu menciptakan suasana yang nyaman dan bersahabat, serta menghindari kesan tidak ramah bagi mereka yang beribadah. Dengan persiapan ini, diharapkan pelayanan yang Anda berikan tidak hanya berjalan lancar, tetapi juga menyentuh hati mereka yang hadir.

Selanjutnya pelayanan, perlu dipahami kondisi awal yang meliputi jadwal pelayanan penerima tamu, jumlah jemaat atau tamu yang hadir, dan tata ibadah pada hari tersebut. Data ini akan menentukan bagaimana petugas dan sistem penyambutan harus disiapkan, baik dari sisi jumlah petugas maupun pengaturan tempat dan alat yang diperlukan. Penjadwalan dalam pelayanan penerima tamu di gereja bukan sekadar menyusun jadwal, melainkan sebuah usaha untuk memastikan semuanya berjalan dengan lancar dan penuh kehangatan. Mengatur waktu dan durasi tugas bagi setiap petugas bukan hanya soal siapa datang kapan, tapi juga tentang bagaimana mereka bisa merasa siap secara fisik dan hati. Saat petugas tahu persis kapan mereka harus bertugas, mereka bisa lebih tenang dan fokus, sehingga pelayanan terasa lebih menyentuh hati tamu yang datang. Pengaturan yang rapi dan terencana membantu setiap langkah, mulai dari menyambut tamu hingga memantau jalannya ibadah, agar semua berjalan harmonis tanpa kekurangan atau kelebihan petugas di waktu tertentu yang bisa saja mengganggu suasana. Pada akhirnya, penjadwalan ini bukan hanya soal efisiensi, tetapi juga tentang menciptakan suasana yang hangat dan mengundang, di mana setiap orang merasa dihargai dan pelayanan berjalan dengan hati.

2. Syarat petugas penerima tamu

Memiliki sikap ramah dan komunikatif ada kualifikasi yang dimiliki oleh petugas penerima tamu di. Mereka adalah wajah pertama yang dilihat oleh para tamu dan jemaat, sehingga sikap mereka bisa sangat berpengaruh dalam memberi kesan pertama yang menyenangkan. Dengan menunjukkan keramahan, tamu akan merasa lebih diterima dan dihargai. Sementara itu, kemampuan berkomunikasi yang jelas membantu menyampaikan informasi penting tanpa membuat bingung atau canggung. Mengapa sikap ramah itu penting? Sebuah studi dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam jurnal Sinollah & Masruro (2019) mengungkapkan bahwa pelayanan yang penuh kehangatan bisa memperkuat hubungan positif dengan pelanggan maupun tamu. Ketika petugas menunjukkan kehangatan, mereka secara tidak langsung meningkatkan pengalaman tamu dan membuat mereka merasa lebih nyaman. Selain itu, komunikasi yang efektif benar-benar menentukan kelancaran acara. Dalam konteks gereja usher yang mampu menjelaskan prosedur, memberi petunjuk tentang tempat duduk, maupun menjawab pertanyaan dengan ramah akan membuat suasana lebih tenang dan menyenangkan. Mereka membantu mengurangi kekhawatiran atau kebingungan yang mungkin muncul, sehingga setiap tamu merasa dihargai dan tahu apa yang harus mereka

lakukan.

Mengerti prosedur penyambutan jemaat penting bagi petugas penerima tamu untuk memahami prosedur penyambutan agar mereka dapat menjalankan tugas dengan lancar dan penuh percaya diri. Mereka perlu tahu cara mengarahkan jemaat ke tempat duduk, memberi informasi tentang jadwal kegiatan, dan memastikan setiap tamu merasa diperhatikan dan dihargai. Memahami prosedur ini tidak hanya mempermudah jalannya acara, tetapi juga meningkatkan pengalaman positif bagi setiap tamu. Baker dan Cameron pada tahun 2008 menekankan bahwa petugas yang terlatih dan paham betul langkah-langkah ini mampu melayani dengan lebih percaya diri, yang secara keseluruhan membantu menciptakan suasana yang menyenangkan dan tertata rapi. Dengan demikian pelatihan menjadi kunci utama di sini. bahwa usher yang mendapatkan pelatihan tepat akan lebih mampu menjalankan tugas mereka dengan baik. Hal ini penting agar semua acara berjalan lancar dan jemaat merasa dihargai serta diperlakukan secara hangat dan profesional.

3. Perlengkapan minimal

Perlengkapan yang digunakan petugas penerima tamu di gereja sangat penting untuk memastikan pelayanan berjalan lebih lancar dan tamu merasa dihargai. Selain itu, perlengkapan ini membantu mereka memberikan informasi yang dibutuhkan dengan lebih baik. Berikut beberapa hal yang sebaiknya dimiliki petugas penerima tamu di gereja, lengkap dengan penjelasan dan referensi yang relevan.

- a) Buletin dan lembar liturgi salah satu alat yang tidak boleh terlewatkan adalah buletin atau lembar liturgi. Ini berfungsi sebagai panduan yang membantu jemaat dan tamu memahami jalannya ibadah, termasuk lagu-lagu yang akan dinyanyikan, doa-doa, dan pengumuman penting. Dengan hadirnya buletin, petugas dapat memberikan gambaran lengkap tentang acara yang sedang berlangsung maupun yang akan datang, sehingga tamu merasa lebih terlibat dan nyaman.
- b) Buku tamu (jika diperlukan) Buku tamu sering digunakan saat ada acara khusus seperti ibadah besar, pernikahan, atau pertemuan penting lainnya. Di situ, tamu atau jemaat bisa mencatat kehadiran mereka. Selain membantu administrasi, buku ini juga memudahkan gereja menjaga hubungan dan mengirim undangan atau informasi terkait kegiatan mendatang. Pencatatan yang dilakukan di buku tamu memberi kesempatan untuk mempererat komunikasi dan meningkatkan kehadiran dalam berbagai kegiatan gereja.

Selain itu, buku tamu bisa menjadi alat untuk mengumpulkan data yang berguna dalam perencanaan acara di masa depan, serta menunjukkan bahwa gereja peduli dan menghargai setiap individu yang hadir.

- c) Atribut Identitas (*Pin, Scarf, ID Card*) Atribut seperti *pin*, *scarf*, atau *ID card* adalah hal yang sederhana namun cukup penting. Mereka membuat petugas penerima tamu mudah dikenali dan sekaligus menambah kesan profesionalisme di mata tamu dan jemaat. Dengan atribut ini, suasana menjadi lebih hangat dan terorganisir, serta memperkuat citra gereja sebagai tempat yang rapi dan terpercaya. Penggunaan atribut ini tidak hanya memudahkan komunikasi visual mengurangi kebingungan siapa petugas yang berwenang tetapi juga memberikan rasa aman dan nyaman kepada tamu.

Langkah/Proses (mengacu pada alur gambar)

Jemaat/Tamu Datang: Pertama, Ketika jemaat atau tamu datang, petugas harus menyambut mereka dengan senyuman dan salam yang ramah. Kedua, tanyakan apakah mereka baru pertama kali hadir atau sudah familiar dengan tempat ibadah. Sambut dengan Salam: Petugas menyapa jemaat dengan ucapan “Selamat datang” atau ucapan lain yang sopan dan hangat. Jabat Tangan (opsional): Jika sesuai dengan budaya gereja dan situasi, lakukan jabat tangan sebagai bentuk salaman hangat. Serahkan Buletin/Liturgi: Pertama, Petugas memberi buletin atau lembar liturgi yang berisi agenda ibadah. Kedua, Pastikan lembaran tersebut lengkap dan mudah dibaca. Arahkan Tempat Duduk: Petugas mengarahkan jemaat ke kursi kosong yang sudah tersedia, berdasarkan kebutuhan atau preferensi jemaat (misalnya, kursi untuk keluarga atau individu). Ucapkan Selamat Beribadah: Setelah jemaat duduk, beri ucapan singkat seperti “Selamat beribadah, semoga ibadah hari ini membawa berkat.” Proses dilakukan secara terkoordinasi dan berulang selama jemaat berdatangan.

Peran dan Tanggung Jawab

Peran			Tanggung Jawab Utama
Koordinator Penerima Tamu			Mengatur jadwal, briefing, dan evaluasi pelayanan
Petugas Penyambut			Menyapa jemaat, memberi salam, menjaga kesopanan
Petugas Buletin			Membagikan lembar liturgi/agenda ibadah
Petugas	Pengarah	Tempat Duduk	Menuntun jemaat menuju kursi yang kosong

Tim Litbang/Kerohanian (jika ada)	Mengevaluasi kenyamanan dan efektivitas penerimaan tamu
-----------------------------------	---

Output (Hasil yang Diharapkan)

Dengan menerapkan model ini maka output yang dapat diberikan seperti siklus ini: Jemaat mendapatkan sambutan hangat sehingga merasa dihargai → Setiap orang menerima buletin atau informasi ibadah dengan baik → Jemaat diarahkan duduk dengan tertib, tanpa kebingungan → Suasana ibadah dimulai dengan tenang, sopan, dan nyaman → Proses penerimaan terlihat profesional dan mencerminkan keramahtamahan gereja.

Batas Wewenang

Batas wewenang adalah garis yang membatasi apa saja yang bisa dan tidak bisa dilakukan seseorang dalam peran atau jabatan tertentu. Dalam dunia organisasi, batas ini membantu memperjelas tugas dan tanggung jawab yang harus dipenuhi, sekaligus memberi batasan terhadap keputusan dan tindakan yang bisa diambil. Dengan begitu, setiap orang tahu kapan harus bertindak dan kapan harus berhati-hati agar tidak keluar dari jalur yang sudah ditetapkan. Untuk itu terdapat 5 batas wewenang yang di atur dalam pelayanan usher ini.

1. Petugas tidak mengubah tata ibadah atau aturan liturgi Penjelasan

Petugas penerima tamu, atau usher, berfungsi sebagai penyambut dan membantu suasana ibadah agar berjalan dengan nyaman. Mereka bukanlah pengganti pemimpin liturgi maupun pengambil keputusan terkait tata ibadah. Peran mereka adalah memfasilitasi dan memperlancar jalannya acara, bukan mengubah atau mengatur ulang ritual yang sudah ditetapkan. Dalam pedoman dari *Office for Worship Diocese of Orange* (2025) disebutkan bahwa “*Ministers of Hospitality ... should never do anything that would draw attention to herself/himself at any time,*” serta “*movements within the Liturgy are done with dignity and grace and never hurried.*” Itu menunjukkan bahwa usher harus menjaga ketenangan dan keanggunan, tidak mencolok atau terburu-buru. Jadi, mereka berperan sebagai pendukung, bukan pengubah jalannya liturgi.

2. Tidak melakukan percakapan panjang yang mengganggu alur Penjelasan

Saat jemaat masuk atau selama ibadah berlangsung, petugas penerima tamu sebaiknya tidak terjebak dalam percakapan panjang yang justru mengalihkan perhatian orang lain. Jika mereka terlalu sibuk berbicara, suasana khusyuk bisa terganggu, dan jemaat maupun tamu baru mungkin merasa terganggu atau kurang dihargai. Dalam

Pedoman yang ditulis oleh Mbuaga (2021) menyarankan agar usher menghindari percakapan yang berlebihan, dan fokus pada menyapa, tersenyum, serta memberikan salam kepada semua yang hadir. Intinya, tugas utama mereka adalah menyambut hangat, bukan mengobrol panjang yang mengalihkan perhatian.

3. Tidak memaksa jemaat menuju kursi tertentu bila ada alasan khusus Penjelasan

Petugas boleh membantu jemaat menemukan tempat duduk agar tertata rapi, tetapi mereka harus peka terhadap keadaan tertentu misalnya, kursi yang telah dipesan, kebutuhan khusus untuk difabel, atau tamu dengan kondisi tertentu. Mereka tidak boleh memaksa jemaat duduk di tempat tertentu tanpa memperhatikan hak dan situasi mereka. Pedoman dari “*Usher Training Manual*” (2021) menegaskan bahwa petugas harus membantu orang menemukan kursinya dan memperlakukan mereka seperti ingin diperlakukan. Mereka harus bersikap ramah dan hormat, bukan memaksa atau memaksakan kehendak. Jadi, penataan tempat duduk dilakukan dengan hati-hati dan penuh pengertian, bukan paksaan.

4. Tidak memberi instruksi di luar kapasitas mereka (seperti doktrin, kolekte, pengumuman)

Tugas petugas penerima tamu tidak termasuk menyampaikan ajaran gereja, mengelola kolekte secara mandiri, atau membuat pengumuman resmi yang bukan bagian dari peran mereka. Mereka lebih fokus pada menyambut, mengarahkan, dan membantu logistik agar ibadah berlangsung lancar. RCOB (2025) *Office for Worship* menyebutkan bahwa peran mereka meliputi memastikan kursi dan tata letak yang benar, serta menyerahkan buletin kepada jemaat saat keluar. Mereka membantu proses kolekte dan distribusi buletin, tetapi tidak memimpin pengumpulan dana atau menyampaikan doktrin.

5. Tidak mencatat data pribadi tanpa izin

Saat menyambut jemaat, petugas mungkin diminta mengisi buku tamu atau data kehadiran. Namun, penting untuk selalu menghormati privasi dan tidak menyimpan atau menggunakan data pribadi mereka tanpa izin yang jelas dan sesuai aturan. Hal ini penting agar kepercayaan dan rasa aman tetap terjaga. Beberapa pedoman menyarankan penggunaan kartu tamu dan sambutan yang etis dan transparan, agar jemaat merasa dihargai tanpa merasa data mereka disalahgunakan. Jadi, pencatatan data harus dilakukan dengan persetujuan dan tujuan yang jelas, menjaga rasa hormat dan kerahasiaan setiap

individu.

Sumber Daya dan Instrumen

Ruang/Area: Halaman Depan: Halaman depan gereja biasanya menjadi sambutan pertama bagi siapa saja yang datang baik jemaat maupun tamu. Di sinilah pintu gerbang yang langsung menyapa, harus terlihat hangat, bersih, dan teratur. Petugas penerima tamu di sini berperan penting, tidak cuma menyambut dengan senyum ramah, tapi juga memberi gambaran awal tentang acara atau tata tertib ibadah yang akan berlangsung.

Pintu Masuk Gereja: Begitu melewati pintu utama, suasana langsung terasa berbeda. Petugas di titik ini tak hanya sekadar membuka jalan, tapi juga membantu tamu merasa nyaman memberikan buletin, menjelaskan jalur duduk, atau mengatasi kebingungan yang mungkin muncul. Pintu masuk ini adalah kesan pertama tentang pelayanan dan keramahan yang akan mereka rasakan selama di sini.

Area Foyer atau Lobi: Setelah melewati pintu masuk, jemaat akan memasuki *foyer* atau lobi tempat yang berfungsi sebagai jembatan menuju ruang utama ibadah. Di area ini, suasana hangat dan terbuka sangat diperlukan agar setiap orang merasa diterima. Petugas di sini bisa menawarkan informasi lebih, menaruh buletin, atau menunjukkan arah jika ada kegiatan lain yang sedang berlangsung.

Waktu Operasional: 30–60 Menit Sebelum Ibadah: Biasanya, petugas mulai bertugas setengah jam sampai satu jam sebelum ibadah dimulai. Saat itu, mereka sibuk menyambut jemaat yang datang lebih awal, membantu menemukan tempat duduk, dan memberi tahu tentang jalannya acara. Momen ini sangat penting karena di sinilah suasana hangat dan ramah harus sudah mulai terbentuk, agar semua merasa nyaman dan tenang sebelum ibadah dimulai. sampai semua jemaat tiba: Tugas petugas tidak berhenti saat ibadah mulai. Mereka harus tetap berada di tempat sampai semua jemaat yang datang terlambat juga sudah mendapatkan sambutan yang hangat dan petunjuk yang jelas. Hal ini memastikan bahwa setiap orang, tanpa kecuali, merasa dihargai dan terlayani dengan baik.

Sumber Daya Manusia: Jumlah Petugas yang Dibutuhkan: Jumlah petugas tergantung pada ukuran jemaat dan luas area gereja. Untuk jemaat yang besar, biasanya diperlukan lebih banyak orang agar setiap sudut tersambung dan jemaat merasa diperhatikan. Sebaliknya, gereja kecil mungkin cukup dengan dua sampai tiga petugas yang ramah dan sigap yang mampu menyambut, mengarahkan, dan memberi informasi saat dibutuhkan.

Koordinator Lapangan: Di balik semua itu, ada sosok koordinator lapangan yang bertanggung jawab memastikan semua berjalan lancar. Mereka mengatur siapa bertugas apa, mengawasi jalannya pelayanan, dan jadi penghubung antara petugas dan pihak gereja secara keseluruhan. Dengan begitu, suasana tetap tertib dan pelayanan tetap hangat. Mengatur waktu dan sumber daya manusia secara bijak sangat penting. Ketika semua berjalan sesuai rencana, jemaat pun merasa lebih nyaman dan dihargai. Petugas yang sigap dan terkoordinasi baik mampu menciptakan suasana ibadah yang lebih hangat dan penuh makna, membuat setiap orang merasa benar-benar diterima dan dihargai di tempat ini.

Indikator keberhasilan

Indikator keberhasilan program merupakan ukuran atau patokan dalam menentukan berhasil atau tidaknya program yang telah dibuat. Menurut Listya (2025) indikator keberhasilan suatu program adalah kesesuaian bentuk prasarana dengan rencana yang ditetapkan, kesesuaian faktor yang terlibat, memperoleh rekomendasi kebijaksanaan, dan membangun sistem monitoring untuk pembangunan selanjutnya. Dalam konteks pelayanan semua bentuk tindakan dapat dilihat ketika semua dilakukan sesuai prosedur, maka dari itu indikator keberhasilan dari model ini akan terlihat dari 4 hal dibawah ini.

1. Tidak ada kemacetan di pintu masuk.
2. Tidak ada jemaat yang kebingungan mencari tempat duduk.
3. Interaksi petugas berjalan sopan, singkat, dan positif.
4. Jemaat siap beribadah dengan tenang setelah memasuki gereja.

Dari indikasi diatas memperlihatkan adanya sistem koordinasi yang efektif dan mencegah tumpang tindih dalam pelayanan. Dengan demikian model usher proaktif: Menciptakan Atmosfer Positif dalam Acara dapat di gunakan untuk setiap acara ibadah.

KESIMPULAN

Pelayanan di gereja yang benar-benar menyentuh hati tidak sekadar bergantung pada kegiatan rohani, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh sentuhan praktis, seperti sambutan hangat kepada jemaat. Model ini dirancang agar setiap orang yang datang merasa disambut dengan tulus, suasana ibadah menjadi lebih akrab, tertata rapi, dan penuh kekhusyukan. Petugas penerima tamu, atau usher, memegang peranan penting dalam menciptakan suasana ini. Dengan senyum tulus dan perhatian yang tulus, mereka membantu jemaat merasa nyaman, memberi arahan, serta menyampaikan informasi penting tanpa kesan kaku. Dalam mengelola

pelayanan ini, pendekatan yang mengutamakan perencanaan matang, koordinasi yang baik, serta pengawasan yang cermat sangat diperlukan. Model Usher Proaktif tidak hanya mengandalkan prosedur standar, tetapi juga memadukan nilai kasih Kristus yang mengalir dalam setiap tindakan. Menggunakan prinsip-prinsip keramahan dan pelayanan yang tulus, setiap interaksi diharapkan mampu meninggalkan kesan mendalam dan penuh makna. Hasil yang ingin dicapai tentu saja, jemaat tidak merasa ragu saat memasuki gereja, tempat duduk tertata rapi, dan suasana penuh hormat serta kehangatan menyelimuti seluruh kegiatan. Keberhasilan pelayanan ini bisa dilihat dari kelancaran proses penyambutan, kenyamanan yang dirasakan jemaat, dan suasana ibadah yang tenang serta penuh kedamaian. Lebih dari sekadar teknis, pelayanan ini juga menyentuh aspek spiritual dan pastoral, sebagai ungkapan nyata dari kasih Allah yang mengalir melalui setiap langkah kecil di gereja.

DAFTAR PUSTAKA

- Baker, Michael, and Emma Cameron. "Critical Success Factors in Destination Marketing." *Tourism and Hospitality Research*, 2008, 63. <https://doi.org/10.1057/thr.2008.9>. Church, 12 Stone. Usher Training Manual, 2021.
- Dickson, Cinjel Nandes, and Yusuf Emanuel Gwanyo. "Conflict Management as an Instrument for Organizational Effectiveness: A Conceptual Perspective." *International Journal of Development and Conflict*, 2021, 2.
- Ferinia, R. (2023). *Metode Penelitian Sosial: Panduan Lengkap, Tips, Trik, Teknik, Praktik*. Media Sains Indonesia.
- Ferinia, R., & Hutagalung, S. (2023). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung:Yayasan Kita Menulis.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw-Hill, 2013.
- Goffman, Erving. "The Presentation of Self in Everyday Life," 2025. <https://web.pdx.edu/~tothm/theory/Presentation>.
- Hutagalung, S. (2020). *Musik dan Ibadah*.
- Hutagalung, S. (2022). *Pemimpin Pelayan*.
- Karuh, Jotje Hanri. "PERAN PENYAMBUK JEMAAT DAN KOLEKTAN DALAM IBADAH." *WordPress.com*, 2010. <https://blesseday4us.wordpress.com/2010/05/26/peran-penyambut-jemaat-dan->

- kolektan-dalam-ibadah/.
- Lay, Agus B. Manajemen Pelayanan. PBMR ANDI, 2021.
- Listya, Hernida Kusuma. “PENGARUH PARTISIPASI MASYARAKAT TERHADAP TINGKAT KEBERHASILAN PROYEK PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BANYUWANGI.” Program Pascasarjana Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2025.
<https://pdfs.semanticscholar.org/5f58/f03e74aa2aad38e6dbb7d867cb999ceaceda.pdf>.
- Masruro, Sinollah &. “DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen),” n.d.MBUGUA, AMB STEVE. “GENERAL GUIDELINES TO USHERING IN CHURCH,” 2021. <https://www.ambstevembugua.co.ke/general-guidelines-to-ushering-in-church>.
- Orange, Roman Catholic Diocese of. “Guidelines for Ushers and Greeters,” 2025.
<https://www.rcbo.org/ministry/office-for-worship/guidelines-ushers-greeters>.
- Russell, Letty M. Just Hospitality - God’s Welcome in a World of Difference. Westminster John Knox Press, 2010.
- Siang, J. L., Hutagalung, S., Sagala, R. W., & Ferinia, R. (2023). Tujuan Beribadah: Suatu Kajian Pengalaman Ibadah Maria dari Betani Berdasarkan Yohanes 12:1-12. *Tumou Tou*, 10(1), 69–74. <https://doi.org/10.51667/tt.v10i1.1066>
- Siwy, H. X., & Hutagalung, S. (2022). Memelihara Surga Bumi: Analisis Persepsi Gereja terhadap Ekoteologi melalui Sudut Pandang Kejadian 2:15. *Jurnal Teologi Dan ...*, 5(1), 65–77.
[http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2559421&val=24034&title=Gambaran Kepercayaan terhadap Mitos di Kelurahan Sikumana Kota Kupang](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2559421&val=24034&title=Gambaran%20Kepercayaan%20terhadap%20Mitos%20di%20Kelurahan%20Sikumana%20Kota%20Kupang)
- Simanjuntak, Renny Juwita, Ulung Napitu, and Jimmy Marshal Tambunan. “Gereja Dan Program : Implementasi Pelayanan Pendidikan” 8, no. 2 (2024): 283–304.
- Stott, John. *The Living Church: Convictions of a Lifelong Pastor*. IVP Books., 2007.