

**HUBUNGAN ETIKA PELAYANAN PENDIDIKAN KRISTEN  
DENGAN PENDIDIKAN INDONESIA  
(Kajian Studi Kitab Yesaya)**

**Christie Kusnandar**  
*Universitas Pelita Harapan*  
[vanntie15@yahoo.com](mailto:vanntie15@yahoo.com)

First received: 12-09-2020 Final Proof received: 10-12-2020

**ABSTRACT**

*Serving is a noble calling that should be done by anyone, including in the world of education. A person's character will appear when in his daily life he is able to realize the values of service to God and others. For this reason, the world of education as an institution that produces the next generation of the nation is asked to carry out this calling through noble values that are instilled in students. Character building for students is formed through learning ethics which is related to the concept of serving. As a whole, understanding the world of education is not free from the concept of serving, which includes educating services for students and services from students for the society. For this reason, both educators and students must have a right and properly understanding in serving through the implementation of a holistic and integrated service ethic. (As a comparison, this study is carried out in Christian scientific studies, specifically the ethics of Christ's ministry in the Book of Isaiah).*

*Keywords: Ethics, Serving, Education, the Book of Isaiah.*

**PENDAHULUAN**

Dunia Pendidikan adalah dunia pelayanan, baik dari pendidik kepada yang anak didik maupun dari anak didik kepada masyarakat. Keterkaitan ini merupakan sebuah mata rantai yang tidak terputus, karena sisi yang satu memberikan pengaruh kepada sisi yang lain secara berkesinambungan. Karena itu apabila satu sisi mengalami

hambatan ataupun permasalahan, maka akan berdampak kepada sisi yang lainnya, misalnya pada sisi pendidik mengalami penurunan kualifikasi pelayanan maka secara otomatis kualifikasi pelayanan anak didik terhadap masyarakat akan mengalami penurunan.

Pelayanan merupakan kata kunci yang penting dalam membangun generasi

yang memiliki kualifikasi kebangsaan dan kenegaraan. Melalui pelayanan setiap orang akan dihantar pada realitas yang sesungguhnya tentang nilai-nilai yang utama dalam memaknai sebuah kehidupan. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka diperlukan sebuah sistem yang tertuang dalam tatanan perilaku atau etika yang dapat menolong dunia pendidikan dalam menjalankan tugas dan fungsinya searah dengan tujuan pendidikan nasional, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 1:

*Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.*

Konsep pelayanan secara umum memahami bahwa yang melayani memiliki posisi rendah daripada yang

dilayani, namun tidaklah demikian dalam dunia pendidikan, justru yang melayani memiliki posisi lebih tinggi dan mulia dari yang dilayani. Seperti halnya para pendidik yaitu Dosen, Guru dan Orang Tua memiliki posisi lebih tinggi dan mulia dari anak-anak yang didiknya, karena mereka menyadari bahwa kompetensi yang dimiliki dari pembelajaran secara formal dan non-formal merupakan hal yang harus diamankan seluas-luasnya dan dengan setulus hati untuk membangun kehidupan orang lain. Dengan kata lain mereka memahami bahwa seluruh keilmuan dan pengalaman yang diperolehnya harus dipergunakan untuk melayani dalam mewujudkan suatu bangsa dan negara yang berintegritas nasional dan internasional.

Pemahaman di atas sejalan dengan pemahaman yang terdapat dalam kajian Kitab Yesaya tentang melayani yang dilakukan oleh Kristus melalui pengajaran dan perilaku hidupnya dalam upaya mendidik orang-orang yang berada di sekitar kehidupannya, agar mereka memiliki karakter mulia yang dapat membangun dirinya,

masyarakat, bangsa dan negara. Pola yang dilakukan Kristus dalam pelayanan adalah memberikan keteladanan hidup yang mudah untuk dipahami dan diterapkan oleh siapapun, yaitu melalui pemahaman seutuhnya tentang etika pelayanan yang dipraktekkan secara totalitas ketika melayani siapapun yang ditemuinya, sehingga dampak yang dihasilkan sangat efektif dan membangun kehidupan masyarakat secara luas.

### **Tujuan Penulisan**

Tujuan dari penulisan ini adalah:

1. Menunjukkan adanya korelasi antara Etika Pelayanan Pendidikan Kristen dengan Pendidikan Indonesia dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional.
2. Menunjukkan Etika Pelayanan Pendidikan Kristen merupakan konsep etika dalam pendidikan yang sudah digunakan sejak berabad lampau dalam membangun kehidupan masyarakat.
3. Menunjukkan pentingnya penerapan Etika Pelayanan Pendidikan Kristen dalam Pendidikan Indonesia.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Etika Pelayanan**

#### **Etika**

Etika merupakan cabang dari Filsafat yang membicarakan tentang nilai yang baik dan buruk. Secara Etimologi **kata Etika** berasal dari penggabungan kata Yunani Kuno: *ethos* (ἦθος, kata benda: berarti kebiasaan, adat) dan *ethikos* (ἠθικός, kata sifat: berarti kesusilaan, perasaan batin atau kecenderungan hati seseorang ketika ia melakukan suatu perbuatan). Dengan demikian dapat dipahami bahwa etika memiliki arti **timbul dari kebiasaan**, yang menurut pengertian asli dapat dikatakan **baik** apabila sesuai dengan kebiasaan masyarakat. Lambat laun pengertian ini berubah menjadi suatu ilmu tentang perbuatan atau tingkah laku manusia yang dapat dinilai baik dan tidak baik; karena didalamnya mencakup analisis secara kritis, metodis, dan sistematis serta penerapan konsep seperti: benar, salah, baik, buruk dan tanggung jawab. Dalam Ensiklopedia Britanica (2010:752) kata etika dipahami sebagai: *Ethic (from Greek Ethos, ἦθος = character) is the systematic study of the*

*nature of value concept: good, bad, ought, right, wrong, etc and of the general principles which justify us in applying them to anything; also called moral philosophy*

Menurut Edwards dalam *Encyclopedia of Philosophy* (81)

*The term Ethics is used in three different but related ways signifying, 1) a general pattern or way of life, 2) a set rules of conduct or moral codes, 3) inquiry about way of life, of rules, of conduct*

Sedangkan menurut J. Verkuyl (2013:1-2) kata etika sering disejajarkan dengan kata moral karena dalam Bahasa Latin kata *ethos* dan *ethikos* diterjemahkan dengan kata *mos* dan *moralitas*. Namun dalam pemakaian di bidang ilmu pengetahuan kata etika memiliki arti yang lebih mendalam dari kata moral. Arti dari kata moral hanya kelakuan lahir seseorang, namun kata etika memiliki arti bukan sekedar kelakuan lahir seseorang, melainkan juga senantiasa menyinggung kaidah dan motif-motif perbuatan seseorang yang lebih mendalam.

Suseno (2001:6) berpendapat bahwa etika merupakan ilmu atau refleksi sistematis yang berkaitan dengan pendapat-pendapat, norma-norma dan istilah-istilah moral. Dalam arti yang luas etika dipahami sebagai keseluruhan norma dan penelitian yang dipergunakan oleh masyarakat untuk mengetahui tentang cara seharusnya menjalani kehidupan.

Lalu Suseno (2001:13) dalam bukunya tentang **13 Tokoh Filsafat** menyatakan bahwa pada zaman Yunani Kuno filsuf yang bernama Plato mengatakan bahwa orang-orang memahami tentang hal yang baik dan buruk berdasarkan pada keputusan masing-masing atau kesepakatan bersama dari suatu peraturan abadi yang sudah ada dalam dunia ide manusia. Jadi karena yang abadi adalah kesepakatan bersama atau keputusan pribadi yang berbeda-beda di setiap tempat, maka hukum menjadi sesuatu yang tidak berlaku umum dan tidak abadi. Sedangkan tokoh lain bernama Aristoteles memahami etika merupakan hal keutamaan yang lahir dari kebiasaan dan hidup baik tanpa adanya rutinitas

pemikiran, yang mengakibatkan perubahan pada perilaku manusia. Jadi ia memahami etika bukan merupakan ilmu pengetahuan (*episteme*) melainkan proses (*praxis*) dari pengetahuan itu sendiri, karena menurutnya di dalam etika tidak membicarakan cara untuk hidup yang baik tetapi menjadikan orang itu hidup lebih baik berdasarkan proses kehidupan yang dialaminya.

Berdasarkan pemahaman di atas kata etika dapat dipahami sebagai filsafat moral yang didalamnya meliputi konsep perilaku baik dan buruk, benar dan salah yang sistematis, tidak tergoyahkan dan dianjurkan dalam kehidupan. Etika dipahami sebagai filsafat moral karena didalamnya terdapat kajian tentang perilaku moral manusia yang terus berhubungan dengan realitas kehidupan. Jadi etika merupakan suatu kajian keilmuan tentang perilaku moral manusia yang mengutamakan kebaikan untuk semua orang dan diselaraskan dengan realitas kehidupan manusia yang senantiasa berubah mengikuti peradaban. Karena itulah kajian etika merupakan suatu landasan perilaku moral yang senantiasa

relevan dengan kajian keilmuan dalam realitas manusia yang meliputi antropologi, biologi, ekonomi, sejarah, politik, sosiologi dan teologi. Sebagai contoh dalam bidang kedokteran ketika seorang tenaga medis akan mengambil keputusan medis terhadap nyawa seseorang, maka penilaiannya tidak didasarkan pada pendapat atau pemahaman seseorang atau sekelompok orang, melainkan harus berdasarkan pada nilai-nilai moral keilmuan yang jelas, benar dan tidak berubah serta tidak bergantung pada situasi dan keadaan tertentu.

Dari beberapa kajian keilmuan dalam realitas manusia, kajian teologi dipahami dan diterima oleh manusia pada umumnya sebagai etika yang paling kokoh dalam melandasi kehidupan moral, karena didalamnya mengandung nilai kebenaran dan keabsahan yang diakui secara universal di masyarakat. Oleh karena itulah kajian teologi dalam nilai keagamaan merupakan hal yang sangat penting dan diperlukan sebagai landasan dalam menentukan perilaku moral yang sesuai dengan realitas dan tatanan kehidupan

masyarakat. Dengan kata lain peran etika yang berdasarkan nilai-nilai keagamaan menjadi hal yang sifatnya urgensi dan komprehensif secara masif dalam menjembatani setiap permasalahan sosial yang terjadi di masyarakat, melalui pembelajaran dalam dunia pendidikan.

Secara umum, kajian etika dalam realitas keagamaan dilandaskan pada pengajaran yang terdapat dalam Kitab Sucinya masing-masing, Seperti dalam Agama Islam pada Al Qur'an, Agama Budha dengan Tripitaka-nya, Agama, Agama Kong Hu Cu dengan Shishu Wujing serta yang lainnya. Pada Agama Kristen kajian tentang etika bersumber pada Alkitab sebagai Kitab Sucinya, secara khusus pada Sepuluh Perintah Tuhan atau Sepuluh Hukum Taurat yang didalamnya mengatur hubungan antara manusia dengan Allah dan antara manusia dengan manusia. Pemahaman dalam kedua hubungan tersebut didasarkan atas konsep pelayanan yang menekankan sikap kerendahan hati dan kasih yang tulus dengan tidak menganggap diri sendiri sebagai yang utama, namun bukan

berarti tidak bernilai atau dalam posisi yang lebih rendah.

Terkait dengan pemahaman hubungan dalam konsep melayani seperti di atas, maka gerak pelaksanaan dan pengembangan pendidikan yang kontekstual di Indonesia dapat menjadikan kajian tersebut sebagai salah satu sumber acuan dalam mewujudkan pendidikan yang holistik dan transformasional. Secara khusus kajian tentang konsep melayani yang dicontohkan oleh Tuhan Yesus sendiri sebagai tokoh utama dalam kekristenan dituliskan dalam Kitab Yesaya yang merupakan salah satu kitab yang terdapat dalam Alkitab. Penggambaran konsep melayani dalam sebuah kajian etika dilakukan oleh Tuhan Yesus dalam metode pengajaran-Nya di tengah masyarakat melalui kasih dan kerendahan hati.

### **Pelayanan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1990:415), kata pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang. Dasar dari kata **pelayanan** adalah **pelayan** yang sebagaimana

umumnya dalam Bahasa Indonesia kata yang mendapatkan beberapa imbuhan akan mengalami pergeseran arti. Kata **pelayan** sebagai **kata benda** memiliki arti **orang yang melayani** berubah menjadi **kata kerja melayani** yang memiliki arti membantu menyiapkan (mengurus) hal-hal yang diperlukan seseorang berkaitan dengan pekerjaan lalu berubah menjadi **pelayanan**. Kata pelayanan sering kali disalahartikan terkait dengan pemahaman kata pelayan itu sendiri dalam memberikan kemudahan terhadap orang lain, sehingga kesannya menjadi negatif karena yang memberikan layanan seolah-olah lebih rendah dan segala hal dapat dapat diupayakan walaupun dengan cara yang tidak benar. Hal ini sesuai dengan pemahaman Etimologi dari **kata pelayanan** yang berasal dari kata Yunani (διακονεω) yang berarti **melayani** (δουλεω), yaitu **melayani seperti seorang budak**. Definisi pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016:184) yaitu:

*“A service is any act or performance one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything”.*

Berdasarkan definisi di atas pelayanan dipahami sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Munir (2006:275) menggambarkan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang yang didasarkan atas faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi keperluan orang lain sesuai haknya. Dalam pelaksanaan pelayanan tersebut agar dapat memenuhi keperluan orang lain, maka dapat ditentukan suatu standard baik dalam waktu maupun hasil yang ingin dicapai. Kemudian Pasolong (2008:198) mengemukakan bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Tjiptono (2012:4) konsep pelayanan (*service*) setidaknya dapat dipahami dalam empat definisi, yaitu:

1. Pelayanan menggambarkan berbagai sub-sektor yang berkaitan dengan aktifitas ekonomi, seperti: transportasi, finansial, perdagangan ritel, layanan pribadi, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik.
2. Pelayanan dipandang sebagai produk *intangible* (tidak berwujud) yang hasilnya lebih merupakan aktifitas dibanding objek fisik, meskipun dalam kenyataannya dimungkinkan adanya keterlibatan produk fisik.
3. Pelayanan merefleksikan proses yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi pribadi, kinerja, serta pengalaman layanan.
4. Pelayanan dapat juga dipandang sebagai sistem yang terdiri dari dua komponen utama, yaitu *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya

tampak (*visible*) atau diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*front office* atau *frontstage*).

Agar pelayanan dapat dapat memenuhi kebutuhan orang yang dilayani, maka dalam pelaksanaannya diperlukan adanya kualitas. Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2009:111) terdapat lima aspek yang diperlukan dalam menghasilkan kualitas pelayanan yang baik yaitu:

1. Tangibles/Berwujud  
Meliputi hal yang berkaitan dengan fasilitas fisik (sarana dan prasarana gedung), penampilan pegawai dan fasilitas komunikasi yang memadai.
2. Reliability/Keandalan  
Kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan (dapat diandalkan), seperti memberikan informasi yang cepat dan tepat, dapat menyelesaikan masalah dengan tepat dan memenuhi kebutuhan orang yang dilayani.
3. Responsiveness/Tanggapan  
Kesediaan membantu setiap pelanggan dengan cepat dan tanggap, seperti menunjukkan respon dengan cepat atas kebutuhan dan setiap masalah yang

dialami pelanggan dan berupaya untuk mencari solusi atas permasalahan tersebut.

#### 4. Assurance/Jaminan

Meliputi pengetahuan yang dimiliki pekerja terhadap produk secara tepat, perhatian dan kesopanan dalam pelayanan, kualitas keramahtamahan, kemampuan dalam memberikan informasi dan keamanan, dan memiliki karakter yang dapat dipercaya.

#### 5. Emphaty/Empati

Meliputi hal yang berkaitan dengan perhatian secara individual terhadap pelanggan sehingga memiliki kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan berkualitas, serta kemampuan yang dimiliki pekerja dalam memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan di atas maka pelayanan dapat dipahami sebagai kegiatan yang tidak berwujud yang dapat dirasakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan orang yang memerlukan dengan tujuan dapat memberikan kepuasan berdasarkan perbandingan

antara persepsi dengan harapan serta tidak mengakibatkan kepemilikan dalam hal apapun. Perwujudan dalam pelayanan dapat diukur hasilnya berdasarkan kriteria kualitas dalam layanan, sehingga orang yang dilayani mendapatkan manfaatnya. Pelayanan dilakukan dalam integritas layanan yang teruji dan handal, bukan mencari ataupun memperoleh hal-hal tertentu yang dengan mudah dapat dimiliki. Sehingga pelayanan bukan merupakan suatu konsep yang nilainya rendah atau hanya sekedar memuaskan keinginan dan kebutuhan dengan menghalalkan segala cara.

### **Pendidikan Di Indonesia**

Secara Etimologi kata pendidikan dalam Bahasa Yunani *παιδαγωγική* (*pedagogik*), berasal dari kata *παιδί* (*paidi*) artinya anak dan *οδηγός* (*odigos*) artinya membimbing sehingga diartikan ilmu dan seni menuntun anak, pengertian ini sama dengan pemahaman dalam bahasa Latin yang merupakan gabungan kata *ducare*, berarti **menuntun, mengarahkan, atau memimpin** dan awalan *e*, berarti

**keluar..** Jadi *educare* berarti kegiatan **menuntun ke luar** yang setara dengan pemahaman dalam Bahasa Jerman *Erziehung* yang memiliki arti membangkitkan kekuatan terpendam atau mengaktifkan potensi anak.

Dalam Bahasa Romawi memahami kata *Educare* yaitu **mengeluarkan, menuntun, tindakan merealisasikan potensi anak yang dibawa sejak lahir.**

Menurut Oxford Learner's Dictionary pendidikan diartikan sebagai *Learning and Instruction* (pembelajaran dan pengajaran) dan Kamus Besar Bahasa Indonesia menggambarkan sebagai sebuah proses pembelajaran bagi setiap individu untuk dapat mencapai pengetahuan dan pemahaman yang lebih tinggi mengenai obyek tertentu dan spesifik. Pengetahuan yang diperoleh secara formal tersebut akan berakibat pada setiap individu yaitu memiliki pola pikir, perilaku dan akhlak yang sesuai dengan pendidikan yang diperolehnya. Sedangkan dalam Bahasa Inggris *Education* berasal dari bahasa latin *Eductum*, merupakan gabungan kata *E* berarti **sebuah proses perkembangan dari dalam keluar** dan

kata *Duco* berarti yang sedang berkembang, jadi dapat diartikan sebuah proses perkembangan dari dalam keluar yang sedang berkembang. Selanjutnya dalam Bahasa Jawa *Panggulowentah* memberikan arti untuk pendidikan adalah penjagaan, pengolahan dan pengasuhan baik secara tubuh maupun jiwa anak.

Pandangan beberapa ahli tentang pendidikan seperti Aristoteles dalam Davidson (1900:169) menyatakan:

*Education is a function of the State, and is conducted, primarily at least, for the ends of the State. State – highest social institution which secures the highest goal or happiness of man. Education is preparation for some worthy activity. Education should be guided by legislation to make it correspond with the results of psychological analysis, and follow the gradual development of the bodily and mental faculties.*

Martinus Jan Langeveld (1953:11):

*a discipline which not only wants to know its object in order to know how things are, it wants to learn about –*

*what it is studying – in order to know how to act'* (Langeveld, 1955, p.11)

Menurut Arifin (1976:12) pendidikan adalah usaha orang dewasa secara sadar untuk membimbing dan mengembangkan kepribadian serta kemampuan dasar anak didik baik dalam bentuk pendidikan formal maupun non formal. Sedangkan pendidikan menurut Marimba (1989:19) adalah bimbingan atau pimpinan secara sadar oleh si pendidik terhadap perkembangan jasmani dan rohani si terdidik menuju terbentuknya kepribadian yang utama. Selanjutnya Poerbakawatja (1981:257) memahami bahwa pendidikan adalah semua perbuatan atau usaha dari generasi tua untuk mengalihkan pengetahuannya, pengalamannya, kecakapannya, dan ketrampilannya kepada generasi muda. Sebagai usaha menyiapkan agar dapat memenuhi fungsi hidupnya baik jasmani maupun rohani.

Tokoh pendidikan di Indonesia yang memadukan unsur kebudayaan dengan pendidikan sebagai landasan dalam mewujudkan bangsa bermartabat sesuai

tuntutan zaman yaitu Ki Hajar Dewantara (1961:20) menyatakan bahwa pendidikan merupakan proses menuntun segala kekuatan kodrat yang ada pada anak-anak, agar mereka sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat dapat mencapai keselamatan dan kebahagiaan setinggi-tingginya. Pemikiran Dewantara yang terkenal dengan semboyan *ing ngarso sung tulodo* (pendidik berada di depan memberi teladan); *in madyo mangun karso* (pendidik selalu berada di tengah terus menerus memprakarsai/memotivasi) dan *tut wuri handayani* (pendidik selalu mendukung dan mendorong peserta didik untuk maju) telah memberikan kontribusi dalam sejarah pendidikan Indonesia.

Kerinduan Dewantara dengan semboyan yang disampaikannya untuk membangun jati diri kultural bangsa melalui pendidikan mengalami banyak kendala dan hambatan karena tergilas oleh kemajuan dan tuntutan jaman yang senantiasa berubah-ubah. Pergumulan inilah yang mengakibatkan semboyan tersebut pada akhirnya hanya merupakan semboyan yang bergaung

tanpa berdampak terhadap praksis pendidikan di Indonesia. Terutama pada saat ini di jaman kontemporer, dunia pendidikan saat bergumul dengan kemajuan teknologi, yang menempatkan pendidikan di tengah himpitan informasi tanpa batas, luas dan mudah diakses tentang dunia luar; mendorong generasi muda untuk berpaling dengan cepat dari hakekat pendidikan yang sesungguhnya, sehingga nilai-nilai luhur yang dititipkan oleh para pendiri dan perintis pendidikan semakin bergerak jauh dan kehilangan jati dirinya.

Upaya Pemerintah Indonesia dalam mewujudkan pendidikan yang terpadu dan berdayaguna terhadap rakyat dituangkan dengan jelas dalam Undang-Undang Nomer 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional:

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia,

serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Isi dari undang-undang ini merupakan bentuk kepedulian pemerintah dalam mengejawantahkan amanat yang terdapat dalam Pembukaan UUD 1945 alinea keempat tentang mencerdaskan bangsa dan memajukan kesejahteraan umum. Maka dalam kerangka inilah dunia pendidikan di Indonesia dibangun, agar cita-cita luhur dari para pendiri bangsa dapat terwujud dalam membangun bangsa yang bermartabat mulia dan berakhlak melalui lahirnya generasi penerus yang berdampak baik di dalam maupun luar negeri. Dengan kata lain pendidikan di Indonesia harus dilandaskan pada nilai-nilai keagamaan serta budaya Indonesia yang senantiasa terintegrasi dengan perubahan zaman, sehingga dapat menghasilkan anak bangsa yang berkiprah baik nasional maupun internasional.

Dari pemahaman di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan merupakan proses pengembangan diri seseorang secara terus menerus, yang bukan hanya berkaitan dengan sistem

pemindahan ilmu saja, namun merupakan proses perubahan etika; norma maupun perilaku. Proses pendidikan secara umum diperoleh secara formal dengan mengikuti program-program yang telah direncanakan dan terstruktur oleh suatu institusi, departemen atau kementerian suatu negara seperti di sekolah ataupun lembaga yang memiliki kurikulum dalam melaksanakan perencanaan pengajaran dan non-formal berdasarkan pengetahuan yang diperoleh dari kehidupan sehari-hari melalui berbagai pengalaman baik yang dialami sendiri atau dipelajari dari orang lain, seperti orang tua dan lingkungan. Setiap pengalaman yang memiliki efek formatif sehingga seseorang berpikir, merasa ataupun bertindak dapat diasumsikan sebagai pendidikan.

Untuk mewujudkan pendidikan yang layak bagi setiap warga negaranya, maka negara sebagai institusi sosial tertinggi memiliki peranan penting dalam pelaksanaannya, melalui Undang-undang yang sesuai dengan hasil analisis psikologis serta mengikuti tahapan perkembangan anak, baik

secara fisik (lahiriah) maupun mental (batiniah/jiwa). Seperti tujuan pendidikan yang disampaikan **UNESCO (United Nations, Educational, Scientific and Cultural Organization)** bahwa dalam rangka upaya meningkatkan kualitas suatu bangsa, satu-satunya cara yang harus dilakukan yaitu melalui peningkatan mutu pendidikan, yang dicanangkan melalui empat pilar pendidikan untuk sepanjang masa, yaitu: (1) *Learning to Know*, (2) *Learning to Do* (3) *Learning to Be* dan (4) *Learning to Live Together*. Keempat pilar pendidikan ini merupakan hasil penggabungan tujuan dari IQ, EQ dan SQ.

### **Kitab Yesaya**

Kitab Yesaya merupakan kitab yang terdapat dalam Alkitab yang sesuai namanya ditulis oleh seorang nabi yang bernama Yesaya. Isi dari kitab ini yang ditulis kira-kira pada 700-680 SM, dari bagian pertengahan sampai akhir, menggambarkan tentang nubuatan keberadaan dan kehidupan Kristus yang dimulai dari kelahiran, kehidupan dan pelayanan-Nya. Oleh karena itulah kitab

ini merupakan salah satu kitab yang penting dalam Alkitab, karena didalamnya dapat memberikan gambaran yang utuh tentang pribadi Kristus yang memberikan diri-Nya untuk melayani Tuhan dan manusia sebagai upaya mewujudkan suatu masyarakat yang berakhlak dan berintegritas (Barth, 1996:1).

Douglas (1997:580) menggambarkan Nabi Yesaya, penulis dari kitab ini sebagai nabi yang terbesar dalam masanya, dengan sebutan “Burung Rajawali di antara para nabi dan para penulis lainnya”, karena kitab ini agung dalam gaya bahasa, pemikiran dan arti rohani. Selain itu kitab ini juga merupakan kitab yang paling banyak dikutip oleh para penulis setelah masanya; bahkan Kristus sendiri di awal pelayanan-Nya di dalam dunia (Nazaret) mengutip pasal 61 ayat 1 untuk memberitakan keberadaan-Nya, seperti yang dituliskan oleh Tenney (1967:285):

*He has been called the evangelist of the Old Testament and many of the most precious verses in the Bible came to us from His lips. The fact that The Lord*

*begun His public ministry of Nazareth by reading from chapter 61 and applying it prophetic words to himself is significant of the place, which this book has ever held in the Christian Church.*

Untuk menggambarkan kehidupan Kristus yang melayani, dalam kitab ini menggunakan kata *διακονεω* (*diakoneo*) yang berarti **melayani** *δουλεω* (*douleou*) seperti yang tercantum dalam Kitab Markus 10:45, Matius 20:28 dan Yohanes 13:1-17 bahwa Anak manusia (Kristus) datang bukan untuk dilayani, tetapi untuk melayani. Gambaran ini memberikan pola dan model yang patut diteladani bahwa kehadiran Kristus di tengah dunia untuk melayani semua orang dalam segala keadaan dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, termasuk dalam dunia pendidikan melalui pengajaran yang disampaikan-Nya kepada masyarakat luas.

Cara pelayanan yang Kristus lakukan meliputi dua aspek, yaitu aspek jasmani dan rohani:

1. Pelayanan Jasmani

Yesaya 42:6-7:

“Aku ini, TUHAN, telah memanggil engkau untuk maksud penyelamatan, telah memegang tanganmu; Aku telah membentuk engkau dan memberi engkau menjadi perjanjian bagi umat manusia, menjadi terang untuk bangsa-bangsa, untuk membuka mata yang buta, untuk mengeluarkan orang hukuman dari tempat tahanan dan mengeluarkan orang-orang yang duduk dalam gelap dari rumah penjara.”

Dari tulisan di atas dalam Kitab Yesaya menunjukkan bahwa Kristus sangat memahami kebutuhan manusia akan fisik yang baik dan sehat, oleh karena itu Dia melakukan pelayanan pertama yang ditujukan kepada jasmani. Jikalau manusia mengalami sakit dan terkurung baik dalam belenggu maupun kegelapan, maka mereka akan merasa tersiksa dan menderita. Kesembuhan dan kebebasan secara fisik menjadi kebutuhan utama dalam hidup manusia dan Kristus datang untuk memberikan pelayanan jasmani kepada orang-orang yang mengalami sakit penyakit dan belenggu kegelapan; agar mereka

mengalami kehidupan yang sesungguhnya melalui pelayanan kasih Kristus dalam melayani semua orang yang perlu ditolong, tanpa memilih. Secara kognitif ketika seseorang mengalami pemulihan secara fisik, maka secara intuitif rohaninya akan mengalami pemulihan karena etika pelayanan yang Kristus lakukan dalam kasih memulihkan hatinya.

## 2. Pelayanan Rohani

Yesaya 61:1-3:

“Roh Tuhan ALLAH ada padaku, oleh karena TUHAN telah mengurapi aku; Ia telah mengutus aku untuk menyampaikan kabar baik kepada orang-orang sengsara, dan merawat orang-orang yang remuk hati, untuk memberitakan pembebasan kepada orang-orang tawanan, dan kepada orang-orang yang terkurung kelepasan dari penjara, untuk memberitakan tahun rahmat TUHAN dan hari pembalasan Allah kita, untuk menghibur semua orang berkabung, untuk mengaruniakan kepada mereka perhiasan kepala ganti abu, minyak untuk pesta ganti kain kabung, nyanyian puji-pujian ganti

semangat yang pudar, supaya orang menyebutkan mereka "pohon tarbantin kebenaran," "tanaman TUHAN" untuk memperlihatkan keagungan-Nya.”

Setelah melakukan pelayanan jasmani, maka seperti yang dicatatkan di atas pelayanan berikut yang Kristus lakukan adalah pelayanan rohani. Kebutuhan akan hal rohani merupakan aspek selanjutnya yang tidak boleh diabaikan dalam diri manusia agar terjadi keseimbangan dalam hidup. Gangguan secara rohani karena permasalahan dan pergumulan yang terjadi dapat menimbulkan luka secara rohani. Oleh karena itulah Kristus datang dengan kasih dan ketulusan hati merawat orang-orang yang remuk hatinya dan menghibur semua orang berkabung agar hati mereka tidak tawar, karena kehadiran Kristus membawa kabar baik dan sukacita untuk mereka. Ketika rohani mereka dipulihkan, maka nilai-nilai kebenaran manusiawi dalam dirinya akan bertumbuh dan secara afektif akan berdampak kepada orang-orang yang berada di sekitarnya.

## **PEMBAHASAN**

Dalam mewujudkan bangsa yang bermartabat luhur dan mulia, Dunia Pendidikan Indonesia di tengah pergumulan kemajuan peradaban yang berlandaskan kemajuan teknologi sudah selayaknya dikembalikan pada hakekat pendidikan yang sesungguhnya seperti yang tertuang dalam pemikiran para ahli pendidikan seperti Ki Hajar Dewantara, Aristoteles, Langeveld dan yang lainnya serta Undang-Undang Nomer 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; menjadikan anak didik seorang manusia yang seutuhnya dalam proses bersama antara pengembangan, peningkatan dan pertumbuhan secara terus menerus tanpa henti, karena pendidikan merupakan proses sepanjang hidup. Dengan kata lain melalui pendidikan dapat terjadi adanya bimbingan dan arahan baik secara kognitif, intuitif maupun afektif dalam proses pendewasaan manusia.

Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah melalui pembelajaran dan pengamalan etika pelayanan yang dilakukan baik oleh para pendidik maupun para anak didik secara

simultan, agar nilai-nilai tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara nyata. Ketika ruang pendidikan hanya didasarkan pada pencapaian kognitif tanpa mempertimbangkan aspek intuitif dan afektif, maka dampak yang akan dihasilkan adalah manusia yang tidak ubahnya seperti sebuah robot yang bergerak tanpa perasaan. Terutama pada saat ini ketika teknologi telah menjadi bagian utama yang mendominasi kehidupan manusia dan sudah merambah dalam dunia pendidikan, membuat orang-orang yang terlibat didalamnya hidup dalam “dunia robot” ketika nilai pelayanan dalam artian yang sesungguhnya hilang dari dalam diri mereka.

Kajian etika mulai bergeser karena setiap keputusan etis yang dilakukan didasarkan atas refleksi spontanitas pendapat pribadi atau sekelompok orang, tanpa mempertimbangkan nilai kebenaran dalam kasih untuk melayani sesama. Pemikiran kritis bukan lagi mencari tahu tentang hal yang seharusnya dilakukan dalam nilai membangun pendidikan yang holistik dan transformasional, namun tertuju

untuk membangun martabat dan pemenuhan kebutuhan kognitif. Walaupun sesungguhnya dalam pendidikan terdapat proses pertumbuhan hati nurani, karena adanya pembentukan dan penentuan diri secara etis yang sesuai dengan hati nurani (Gunning dan Kohnstamm, 1995). Ketika etika pelayanan dunia pendidikan yang dibangun dalam kasih dan kerendahan hati terwujud, maka secara otomatis peran hati nurani akan lebih nyata.

Berdasarkan pemahaman di atas, maka secara metodologis dalam etika pelayanan tidak lagi menilai setiap perbuatan dalam kajian kritis, metodis, dan sistematis berdasarkan sudut pandang normatif, namun lebih merupakan penerimaan dan pemahaman akan perilaku manusia dari sudut pandang hati nurani dan teologis. Sehingga penilaian yang diberikan tidak lagi bersifat subjektif dengan membicarakan baik atau buruk seseorang berdasarkan norma umum yang berlaku, namun bersifat objektif yang mengandung kebenaran dalam kasih secara teologis. Dengan demikian

kajian dalam etika pelayanan bukan didasarkan pada etika filosofis, namun pada etika teologis yaitu etika yang bertitik tolak pada presuposisi-presuposisi teologis (Lehmann, 1963:25). Jadi walaupun adanya kebutuhan untuk berefleksi karena pendapat etis kita terkadang berbeda dengan pendapat orang lain (Bertens, 2000:25)

Agar peran pendidikan di Indonesia dapat terwujud secara paripurna, maka perlu dibangun pemahaman landasan praksis pendidikan yang didasarkan pada kajian etika pelayanan dalam rujukan etika teologis. Secara khusus, dalam kajian pelayanan Kristus seperti yang dicatatkan dalam Kitab Yesaya, meliputi dua aspek yaitu jasmani dan rohani dengan mengimplementasikan kriteria kualitas pelayanan yang disampaikan Zeithaml, Bitner dan Gremler:

#### 1. Pelayanan Jasmani

Pelayanan jasmani merupakan pelayanan yang berwujud sehingga dapat dilihat dan langsung dirasakan seperti layanan yang langsung diberikan ketika membutuhkan pertolongan

ataupun timbul permasalahan dalam proses pendidikan, sehingga kebutuhan dapat terpenuhi dan masalah dapat dicarikan solusi yang tepat. Hal inilah yang perlu dilakukan oleh para pendidik ketika anak didik memerlukan pertolongan ataupun menghadapi masalah, maka pelayanan bukan sekedar melalui komunikasi yang handal namun diperlukan suatu tindakan nyata. Layanan langsung secara nyata akan membuat para peserta didik mengalami sentuhan, sehingga mereka akan mengalami perubahan yang radikal baik secara kognitif maupun afektif, yang kemudian secara afektif akan diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari di tengah masyarakat.

Ketika para peserta didik mengalami pelayanan yang mengubah paradigma mereka tentang nilai-nilai kehidupan, maka dengan sendirinya mereka akan tergerak untuk melakukan pembelajaran yang mereka peroleh kepada orang lain dalam masyarakat luas. Hanya karena sentuhan secara jasmani seperti mencarikan solusi untuk permasalahan yang dihadapi, menolong saat

membutuhkan pertolongan yang melibatkan dukungan fisik dan lainnya; merupakan sentuhan secara etika dengan memberikan pola dan teladan dalam melayani. Walaupun terlihat sangat sederhana dan kecil, namun memberikan dampak yang besar karena diberikan pada waktu yang tepat dan sesuai kebutuhan. Sama seperti pelayanan yang Kristus berikan ketika Ia mencelikkan orang buta, menyembuhkan orang yang sakit kusta, mengajar orang banyak yang rindu akan pengajaran walaupun secara fisik Ia juga sudah lelah, memberi makan 5.000 orang yang lapar karena hari sudah malam dan lainnya, menunjukkan layanan jasmani yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan. Itu semua dilakukan karena kasih Kristus kepada semua orang dan orang banyak dapat merasakannya serta melakukan hal yang sama. Hal ini dapat dilihat dari perilaku seorang anak kecil yang merelakan roti dan ikan yang dimilikinya sebagai bekal untuk dibagikan kepada orang lain (bnd. Yohanes 6:9). Ketika semua *stakeholder* menerapkan etika pelayanan yang sama seperti ini,

maka tujuan pendidikan di Indonesia dapat terwujud di tengah pergumulan dunia postmodern ini. Pendidikan akan melahirkan manusia yang berwujud “manusia bukan robot”, karena didalamnya lahir orang-orang dewasa yang bukan sekedar memiliki kognitif, tapi lebih dalam lagi karena memiliki hati nurani sebagai wujud pendidikan afektif. Tidak ada lagi kepentingan yang dimonopoli oleh individu ataupun sekelompok orang, melainkan murni kepentingan bersama untuk membangun masyarakat yang sejahtera dan berakhlak mulia.

## 2. Pelayanan Rohani

Ketika seseorang terlayani dengan baik dalam pelayanan jasmani, maka ia akan memberikan respon dengan cepat ketika memperoleh pelayanan rohani. Hatinya yang semula kosong mengalami pemenuhan karena melihat langsung bukti dari pelayanan jasmani yang diterimanya, maka secara otomatis ia akan mengalami penguatan dan penghiburan dalam menghadapi tantangan di kehidupan.

Hal berikut itulah yang Kristus lakukan ketika Ia datang untuk menyampaikan kabar baik kepada orang-orang sengsara, dan merawat orang-orang yang remuk hati,...untuk menghibur semua orang berkabung... (lih. Yesaya 61:1-2). Kalimat ini menggambarkan pelayanan Kristus dalam memberikan pemulihan rohani bagi semua orang seperti yang digambarkan dalam Yesaya pasal 42 ayat 3 yaitu buluh (bambu) yang patah terkulai tidak akan diputuskannya dan sumbu yang pudar nyalanya tidak akan dipadamkannya, demikianlah Kristus akan melayani mereka yang rohaninya memerlukan pemulihan karena mengalami tekanan dan tantangan.

Dalam Yesaya 53 ayat 4 yang dikutip Matius 8 ayat 17 mengatakan bahwa Kristus memikul kesengsaraan dan menanggung penyakit kita. Kata **penyakit** dalam bahasa aslinya מַחֲלָה, *holi* berarti kesakitan atau penderitaan yang lebih mengacu pada kesakitan jiwa (rohani). Dan kata **kesengsaraan** (אֲוִמְלָלוּת, *aymlllyo*) berarti duka atau kesedihan yang mendalam, sedangkan kata **memikul** (כַּתִּיבִים, *kopiim*) mengacu

pada mengandung atau melahirkan. Jadi dalam ayat ini menggambarkan kesediaan Kristus untuk menanggung kesengsaraan dan duka yang mendalam akibat kelemahan dan kelalaian. Oleh karena itu pelayanan rohani yang dilakukannya bukan sekedar pemulihan fisik, namun lebih mendalam lagi pada pemulihan jiwa yang memerlukan kekuatan dan penghiburan dalam menghadapi pergumulan menjadi seorang manusia seutuhnya.

Keteladanan yang diberikan Kristus dalam pelayanan-Nya menjadi pola dalam mendidik dan mengajar masyarakat secara luas untuk memiliki hati dan kepedulian yang sama terhadap orang lain. Nilai etika seperti inilah yang saat ini lebih diperlukan dalam pendidikan di Indonesia, ketika manusia berpacu dalam pergolakan teknologi yang telah menciptakan pola hidup individualistis dan hedonis, rasa kepedulian sejati yang lahir karena kasih dan kerendahan hati dari hati nurani yang paling mendalam telah terkikis dan perlahan menjadi hilang.

Dalam lingkup pendidikan di Indonesia sudah selayaknya semua pengajaran

berpola pada etika pelayanan yang bukan menekankan keunggulan kognitif, seperti memberikan waktu untuk mendengar, memberikan dukungan secara moril saat mengalami kesulitan, menjadi sahabat dan saudara dalam pergumulan yang dihadapi, menunjukkan empati bukan simpati untuk permasalahan yang terjadi, memiliki karakter yang dapat dipercaya, memberikan penghiburan pada saat-saat sulit yang harus dilalui dan memberikan kesempatan kepada siapapun untuk berubah bukan menghakimi sehingga dapat mengalami kemajuan.

Etika pelayanan seperti inilah yang dapat memberikan solusi untuk *stakeholder* pendidikan dalam menyikapi degradasi moral yang telah mengakibatkan kemunduran atau *stagnasi* kedewasaan hakekat manusia. Ciri kedewasaan yang bertumbuh dan bernilai dapat diukur melalui bentuk implementasi perilaku baik secara intuitif dan afektif terhadap diri sendiri maupun terhadap orang yang berada di sekitarnya. Pertumbuhan kedewasaan yang paripurna dapat terjadi melalui dukungan penanaman nilai teologis

dalam hati nurani, seperti yang dilakukan Kristus dalam pola pendidikan-Nya.

## **PENUTUP**

Berdasarkan kajian di atas maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan tentang Hubungan Etika Pelayanan Pendidikan Kristen dengan Pendidikan Indonesia dalam Kajian Kitab Yesaya, yaitu:

1. Penggunaan istilah **etika** atau *ethics* (Inggris) yang dikonstruksikan dalam bentuk singular berasal dari kata *ethique* yang pengetiannya ialah **studi moral atau suatu kajian sistem standar moral yang bersumber dari agama, adat istiadat, hukum dan lain-lain**. Atau etika dapat juga dipahami sebagai tentang standar perilaku yang benar dan penetapan standar moral; atau studi yang membahas tentang moral. Kata etika, dalam Bahasa Latin adalah *ethica*, dan Bahasa Yunani *ethike*. Ada dua bentuk istilah etika yang diangkat dari kata Yunani *ethike*, yaitu *ethos* atau *ta ethika* dan *'ethos* atau *ta 'ethika*. Istilah *ethos* artinya **biasa, kebiasaan, adat** (*habit, custom*, lihat Lukas 22:39; Yohanes 19:40; Kisah

Para Rasul 16:21; 25:16; Ibrani 10:25). Arti lain dari istilah *ethos* ini yang dirujuk secara sempit ialah **adat yang tertentu, atau peraturan atau norma** (bandingkan Lukas 1:9; 2:42; Kisah Para Rasul 6:14; 15:1; 21:1; 26:3; 28:17). Sedangkan, istilah '*ethos*', memiliki dua arti dasar, yaitu **tempat tinggal yang biasa** (*home, abode*); dan **kebiasaan atau adat** (bandingkan I Korintus 15:33). Tekanan khusus dari kata '*ethos*' ini lebih berarti **kesusilaan, perasaan batin, atau kecenderungan hati dengan mana seseorang melakukan suatu perbuatan** (Verkuyl, 1985:15). Dengan demikian etika merupakan penetapan standar moral berdasarkan kecenderungan hati yang sesuai dengan standar yang ada di dalam masyarakat seperti agama, adat, hukum dan lain-lain.

2. Pola pengajaran yang diterapkan Kristus dalam mendidik masyarakat secara luas melalui etika pelayanan baik secara jasmani maupun rohani. Pola ini sangat efektif dilakukan karena memberikan dampak secara langsung dan luas ke dalam setiap semen masyarakat,. Ketika mereka mengalami

pemulihan secara jasmani, maka dengan sendirinya secara rohani akan mengalami pemulihan dan kemudian memberikan dampak juga secara langsung kepada orang lain. Jadi etika pelayanan Kristus bukan hanya menyentuh aspek kognitif, tapi juga intuitif dan afektif.

3. Pendidikan harus dipahami sebagai sebuah proses yang simultan dalam rangka mewujudkan manusia yang seutuhnya, Demikian halnya dengan pendidikan di Indonesia yang bertujuan **memanusiakan manusia bukan merobotkan manusia** yang secara wujud dan esensinya merupakan manusia bukan robot, maka diperlukan etos yang dapat menjadi landasan untuk mewujudkannya. Etos atau moral kerja merupakan ekspresi etika dalam lingkup pelaksanaan tanggung jawab yang dipercayakan. Etos yang dimaksudkan di sini adalah etika pelayanan. Setiap *stakeholder* pendidikan sudah seharusnya memiliki etos yang seperti ini dalam menjawab kebutuhan dan tantangan jaman. Etos ini akan menjadi paripurna ketika dilandaskan dalam kebenaran teologis yang didalamnya

mengandung kasih dan kerendahan hati yang terpancar dari dalam hati nuraninya. Sehingga setiap pergumulan moral yang terjadi di tengah bangsa ini dapat menemukan solusi yang cepat, tepat dan benar, ketika setiap insan yang ada di dalam Negara Indonesia bukan lahir dari hakekat manusia yang mengutamakan nilai kognitif, namun nilai intuitif dan afektif berdasarkan kebenaran teologis.

4. Setiap *stakeholder* pendidikan tidak lagi mempersoalkan tentang konsep siapa yang melayani dan dilayani, melainkan harus bertekad untuk menjalankan etika pelayanan dalam mendidik. Pada dasarnya pekerjaan melayani bukanlah pekerjaan yang mudah dan bisa dilakukan oleh setiap orang, namun setiap orang dipanggil untuk menjadi pelayan bagi sesamanya dalam proses yang simultan. Ketika konsep semua orang adalah pelayan diterapkan, maka tidak akan timbul lagi pergolakan tentang martabat dan kepentingan pribadi atau kelompok; melainkan semua orang akan memahami hanya ada satu martabat dan kepentingan, yaitu martabat makhluk

mulia yang memiliki nilai kebenaran teologis dan kepentingan bersama yang saling mengayomi dan mengisi. Oleh karena itu pola dalam menjalankan praksis pendidikan di Indonesia dapat menerapkan pola yang diteladankan Kristus dalam etika pelayanan-Nya baik secara jasmani maupun rohani dengan pola A3, yaitu Attitude (sikap), Attention (perhatian) dan Action (tindakan).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alexander, Joseph Addison. 1981. *The Prophecies of Isaiah*. Grand Rapids: Zondervan
- Arifin, H.M. 1976. *Hubungan Timbal Balik Pendidikan Agama*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Barth, Marie – Claire. 1996. *Kitab Yesaya*. Jakarta: BPK.
- Bertens, K. 2000. *Etika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Douglas, J.D., 1994, ed. *Ensiklopedi Alkitab Masa Kini, Vol I*. Jakarta: OMF.
- Edwards, Paul (ed.). 1967. *The Encyclopedia of Philosophy*. New York: Macmillan

- Editor. 2010. *Encyclopædia Britannica* (15<sup>th</sup> ed.). Chicago: Encyclopædia Britannica.
- Elwell, Walter A., and Barry J. Beitzel. 1988. *Baker Encyclopedia of The Bible*. Grand Rapids: MI: Baker Book House.
- Davidson, Thomas. 1900. *Aristotle and The Ancient Education Ideals*. New York: Charles Scribner's.
- Delitzsch, F. 1986. *Commentary on The Old Testament, Vol 7*. Grand Rapids: Eerdmans.
- Dewantara, Ki Hajar. 1961. *Karya Ki Hajar Dewantara, Bab I: Pendidikan*. Jakarta: Taman Luhut Siswa.
- Kotler, Philip and Keller, Kelvin Lane. 2016. *Marketing Management* (15<sup>th</sup> ed.). Harlow: Pearson Education.
- Langeveld, M. J. (1953). *De 'verborgen plaats' in het leven van het kind*. In J. H. van den Berg en J. Linschoten (red.) *Persoon en Wereld*. Utrecht: Bijleveld.
- Lehmann, Paul L. 1963. *Ethics in a Christian Context*. New York: Harper & Row Publishers.
- Marimba, Ahmad D. 1989. *Pengantar Filsafat Pendidikan*. Bandung: Al Ma'arif.
- McKim, Donald K. 2014. *The Westminster Dictionary of Theological Terms, Second Edition: Revised and Expanded*, Westminster: John Knox Press Kindle Edition.
- Motyer, J. Alex. 1993. *The Prophecy of Isaiah*. Illinois: IVP.
- Munir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Poerbakawatja, Soegarda, et. al. 1981. *Ensiklopedi Pendidikan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Tenney, Merrill C., ed. 1967. *Pictorial Bible Dictionary Vol I, II & V*. Grand Rapids: Zondervan.
- Tim Penyusun. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandi. 2012. *Strategi Pemasaran* (ed. 3). Yogyakarta: Andi Offset.

Verkuyl, J. 2013. *Etika Kristen: Kapita Seleкта*, Jakarta: BPK Gunung Mulia.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_. 2015. *Etika Kristen*. \_\_\_\_\_: \_\_\_\_\_.

Young, Edward J. 1992. *The Book of Isaiah Vol I – III*. Grand Rapids: W.B. Eerdmans.

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler, D.D. 2009. *Service Marketing* (5<sup>th</sup> ed.). Singapore: The McGraw-McHill Companies, Inc.

<https://kbbi.web.id/etika> diakses 13 Mei 2020.

<https://kbbi.web.id/pelayanan> diakses 6 Juni 2019