Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelaksanaan Pelatihan ESQ 165 pada Orientasi Studi dan Pengenalan Kampus (Ospek) STIKes PHI

Elwindra², Diana Barsasella¹

Customer Satisfaction Survey on Student Orientation (Ospek) implementation of Emotional Spiritual Quotient (ESQ) training at STIKes PHI

Abstract

Student Orientation (Ospek) implementation always filled by a series of violations in the form of violence is not only contrary to human rights, but also deny the noble goals of education to shape the nation's youth and leaders who are intelligent, intellectual, emotional, and spiritual. On this basis STIKes PHI and several other colleges make a paradigm shift in the implementation ospek to Emotional Spiritual Quotient (ESQ) training through an emotional and spiritual intelligence training. ESQ Training Implementation ospek during new student this would require an evaluation to assess the sustainability of the program and provide inputs for the following year . With this goal needs to be done customer satisfaction survey, which will measure the level of student satisfaction on the implementation of the ESQ training. This study uses Customer Satisfaction Surveying through direct measurement of reported satisfaction, to elicit a response and feedback directly from customers. Research conducted by measuring the total sampling variables into 4 variables ESQ 165 Training, namely: Material, Trainer, Public facilities, and Impact. The results showed that all student participants were satisfied , and religious differences do not affect the satisfaction of the participants, so it is advisable to continue the training program. Research also suggests several variables and factors that need to be maintained and continually improved service / performance, ie the variable material and training facilities, especially useful material and support of Team ESQ 165.

Keywords : customer satisfaction survey, level of satisfaction, ospek, emotional spiritual quotient

Abstrak

Pelaksanaan Orientasi Studi dan Pengenalan Kampus (Ospek) selalu dipenuhi oleh serangkaian pelanggaran dalam bentuk kekerasan tidak hanya bertentangan dengan hak asasi manusia, tetapi juga menafikan tujuan mulia pendidikan untuk membentuk generasi muda dan pemimpin bangsa yang cerdas, intelektual, emosional, dan spiritual. Atas dasar inilah STIKes PHI dan beberapa perguruan tinggi lain melakukan perubahan paradigma pada pelaksanaan ospek, melalui Pelatihan Emotional Spiritual Quotient (ESQ) yang merupakan pelatihan kecerdasan emosi dan spiritual. Pelaksanaan Pelatihan ESQ pada masa ospek mahasiswa baru ini tentu membutuhkan evaluasi untuk menilai keberlanjutan program dan memberi masukan untuk perbaikan pada tahun berikutnya. Dengan tujuan inilah perlu dilakukan survey kepuasan pelanggan, yang akan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan Pelatihan ESQ ini. Penelitian ini menggunakan metode Suvei Kepuasan Pelanggan (*customer satisfaction survey*) melalui pengukuran secara langsung (*directly reported satisfaction*), untuk memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan. Penelitian dilakukan secara *Total Sampling* dengan mengukur 4 variabel yang menjadi variabel Pelatihan ESQ 165, yaitu: Materi, Trainer, Fasilitas umum, dan Dampak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh mahasiswa

² Dosen pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Persada Husada Indonesia

peserta merasa puas, dan perbedaan agama tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta, sehingga disarankan untuk melanjutkan program pelatihan ini. Penelitian juga menyarankan beberapa variabel dan faktor yang perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan pelayanan/kinerjanya, yaitu pada variabel materi dan fasilitas pelatihan, khususnya materi yang bermanfaat dan dukungan dari Tim ESQ 165.

Kata Kunci: survey kepuasan pelanggan, ospek, ESQ 165

Pendahuluan

Orientasi studi dan pengenalan kampus (Ospek) adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk mempersiapkan mahasiswa baru untuk dapat mengikuti perkuliahan dengan baik (terutama untuk membentuk paradigma yang akademis) dan mengenalkan kampus yang akan mereka tempati.

Namun pada perkembangannya, pelaksanaan Ospek selalu dipenuhi oleh serangkaian pelanggaran. Bentuk-bentuk dari pelanggaran itu dicerminkan dari tindakan-tindakan agresif yang dilakukan oleh panitia selama masa ospek, antara lain pemberian tugas yang kelewat banyak dan aneh, pemberian hukuman fisik, atau perlakuan kasar seperti membentak, mencaci maki mahasiswa baru. Hal ini sama sekali tidak dibenarkan, karena pelaksanaan ospek dengan bentuk perpeloncoan bukanlah hal yang wajib dilakukan, bahkan cenderung bertentangan dengan peraturan.

Ospek dengan mengedepankan kekerasan, sudah dengan tegas dilarang oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Dirjen Dikti) melalui Surat Edaran Nomor 3120/D/T/2001 tentang penegasan pemberlakuan pelarangan Ospek. Dirjen Dikti menjelaskan lebih lanjut dalam surat edaran Nomor 1016/E/T/2011 perihal Masa Orientasi Mahasiswa Baru, yang menyatakan bahwa masa orientasi wajib diisi dengan peningkatan pemahaman mahasiswa tentang Pilar Kebangsaan, yaitu Pancasila, UUD NRI 45, NKRI dan Bhineka Tunggal Ika yang dilaksanakan dengan berbagai metode yang menyenangkan. Masa

orientasi wajib diisi dengan kegiatan yang membangun karakter mahasiswa terutama yang mampu memotivasi belajar dengan suasana akademik baru di perguruan tinggi, menumbuhkan budaya akademik yang menunjang pengembangan kejujuran, kecerdasan, kepedulian, menanamkan tanggungjawab sebagai peserta didik dan ketangguhan sebagai insan Indonesia yang memiliki berbagai ragam bahasa dan budaya.

Atas dasar inilah STIKes PHI dan beberapa perguruan tinggi lain melakukan perubahan paradigma pada pelaksanaan Ospek, melalui Pelatihan ESQ yang merupakan pelatihan kecerdasan emosi dan spiritual berdasarkan 1 Ihsan, 6 Rukun Iman, 5 Rukun Islam.

ESQ berbeda dari pelatihan lainnya dan bukan sekadar pelatihan kepemimpinan atau manajemen biasa. Pelatihan ESQ merupakan pelopor pelatihan yang mengasah sisi spiritual dengan mendalam, bersamaan dengan sisi emosi dan intelektual seseorang. ESQ adalah suatu inovasi mutakhir yang bertujuan untuk membangkitkan dimensi spiritual manusia.

Dengan pemberian Pelatihan ESQ diharapkan mahasiswa baru dapat memiliki bekal mental dan spiritual yang membentuk karakter manusia paripurna. Melalui Pelatihan ESQ ini mahasiswa akan diarahkan untuk dapat mencapai 7 nilai dasar, yaitu: jujur, tanggung jawab, visioner, disiplin, kerjasama, adil, dan peduli. Dengan nilai-nilai dasar inilah yang akan membantu membangkitkan kekuatan tersembunyi serta mengerahkan seluruh potensi diri

untuk kehidupan dan pekerjaan yang lebih produktif.

Pelaksanaan Pelatihan ESQ pada masa ospek mahasiswa baru ini tentu membutuhkan evaluasi untuk menilai keberlanjutan program dan memberi masukan untuk perbaikan pada tahun berikutnya. Dengan tujuan inilah perlu dilakukan survey kepuasan pelanggan, yang akan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan Pelatihan ESQ ini.

Disamping itu, pada dasarnya Pelatihan ESQ berlandaskan ESQ Way 165, yang merupakan prinsip Rukun Iman dan Rukun Islam pada agama Islam. Mengingat agama dari mahasiswa STIKes PHI yang sangat bervariasi, maka perlu juga ditelusuri kepuasan mahasiswa berdasarkan agamanya.

Manusia pada dasarnya memiliki 3 modal dalam bekerja yaitu modal materil/fisik, modal sosial, dan modal spiritual. Modal fisik (*physical capital*) berupa keterampilan atau pengetahuan, modal sosial (*social capital*) yaitu rasa kebersamaan serta keterikatan emosi, dan modal spiritual (*spiritual capital*) yaitu kemampuan mengenal diri sejati sebagai hamba Tuhan.

Untuk mengelola ketiga modal tadi, diperlukan tiga jenis kecerdasan. Agar dapat melahirkan manusia yang memiliki motivasi total, maka tidak cukup hanya dengan mengasah potensi kecerdasan intelektual (IQ), namun perlu dipertajam potensi emosi (EQ) dan juga dilandasi potensi spiritual (SQ). Fungsi IQ adalah "*What I think*" (apa yang saya pikirkan) untuk mengelola kekayaan fisik atau materi; fungsi EQ adalah "*What I feel*" (apa yang saya rasakan) untuk mengelola kekayaan sosial; dan fungsi SQ adalah "*Who am I*" (siapa saya) untuk mengelola kekayaan spiritual.

Training ESQ yang menggunakan konsep The ESQWay165 adalah sebuah

metode training yang mampu menggabungkan tiga potensi dasar manusia, yaitu IQ, EQ, dan SQ sehingga memberikan motivasi intelektual, emosional, dan spiritual dalam upaya meraih kebahagiaan hakiki.

Dalam kaitannya dengan upaya internalisasi misi, visi, dan nilai, ESQ Training mampu menjadikan ketiga hal itu menjadi sebuah keyakinan pribadi (*personal beliefs*). Dampak bagi individu adalah menemukan makna bekerja dan termotivasi oleh sebuah alasan spiritual sedangkan bagi insitusi tempatnya bekerja adalah meningkatkan produktivitas dan loyalitas pekerja.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi/ operasionalisasi pemasok.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

STIKes PHI mulai menjalankan Pelatihan ESQ 165 dalam Ospek mulai tahun ajaran 2008/2009 dan 2009/2010. Pelatihan ini diikuti oleh seluruh mahasiswa baru STIKes PHI dan dalam pelaksanaannya melibatkan organisasi Ikatan Keluarga Mahasiswa (IKM) dan

Dosen serta staf STIKes PHI. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian survey kepuasan pelanggan terhadap pelaksanaan pelatihan ESQ 165 sangatlah diperlukan.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan Pelatihan ESQ pada ospek mahasiswa baru di STIKes PHI.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode Suvei Kepuasan Pelanggan (*customer satisfaction survey*) melalui pengukuran secara langsung (*directly reported satisfaction*), untuk memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan.

Berdasarkan Survey kepuasan pelanggan yang rutin dilaksanakan oleh pihak manajemen Pelatihan ESQ 165 didapat 4 variabel yang menjadi sorotan, yaitu

a. Variabel Materi

1. Seberapa bermanfaat materi yang disampaikan bagi kehidupan peserta.
2. Seberapa baik mutu dari materi yang disampaikan.
3. Seberapa baik tingkat pemahaman peserta terhadap materi.

b. Variabel Trainer

1. Seberapa baik penguasaan materi dari trainer.
2. Seberapa jelas trainer dalam menyampaikan materi.
3. Seberapa baik pengaturan waktu dalam pelatihan.

c. Variabel Fasilitas Umum

1. Seberapa baik dukungan audio visual dalam mendukung pelaksanaan pelatihan ini.
2. Seberapa baik konsumsi yang diberikan kepada peserta.

3. Seberapa baik tempat yang digunakan untuk pelaksanaan pelatihan.

4. Seberapa baik peran Tim ESQ dalam mendukung pelaksanaan pelatihan ini.

d. Variabel Dampak

1. Seberapa yakin peserta terhadap dampak pelatihan untuk bisa merencanakan masa depan yang lebih baik.

2. Seberapa yakin peserta terhadap dampak pelatihan untuk bisa menghindarkan diri dari hal yang dilarang agama.

3. Seberapa yakin peserta terhadap dampak pelatihan untuk bisa menghilangkan 7 belenggu dalam diri.

4. Seberapa yakin peserta terhadap dampak pelatihan untuk bisa menjalankan 7 budi utama.

5. Seberapa yakin peserta terhadap dampak pelatihan untuk bisa menerapkan ilmu di masyarakat

6. Seberapa yakin peserta terhadap dampak pelatihan untuk bisa mengendalikan emosi dengan lebih baik

7. Seberapa yakin peserta terhadap dampak pelatihan untuk bisa meningkatkan tanggung jawab di masyarakat.

8. Seberapa yakin peserta bahwa Indonesia dapat bangkit.

Penilaian menggunakan Skala Likert yang dimulai dari angka 1 sampai dengan 5, dimana 1 adalah angka terendah yang berarti 'sangat buruk' atau 'sangat tidak puas', hingga ke angka yang tertinggi 5 yang berarti 'sangat baik/yakin' atau 'sangat puas'. Skala yang digunakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1 = Sangat Buruk
Menunjukkan penilaian terhadap kinerja yang dinilai masih sangat buruk, mahasiswa merasa sangat tidak puas terhadap pelaksanaannya.
- 2 = Buruk
Menunjukkan penilaian terhadap kinerja yang dinilai masih buruk, mahasiswa merasa tidak puas terhadap pelaksanaannya.
- 3 = Cukup
Menunjukkan penilaian terhadap kinerja yang dinilai cukup, mahasiswa merasa cukup terhadap pelaksanaannya.
- 4 = Baik
Menunjukkan penilaian terhadap kinerja yang dinilai sudah baik, mahasiswa merasa puas terhadap pelaksanaannya.
- 5 = Sangat Baik
Menunjukkan penilaian terhadap kinerja yang dinilai sudah sangat baik, mahasiswa merasa sangat puas terhadap pelaksanaannya.

Penelitian survey kepuasan mahasiswa ini dilaksanakan di tempat pelaksanaan Pelatihan ESQ 165, yaitu di Menara165, Jalan TB Simatupang Kav 1 Cilandak Timur, Jakarta Selatan. Penelitian dilaksanakan sejalan pelaksanaan Pelatihan ESQ 165 pada tahun 2010. Pengambilan data dilakukan pada hari terakhir pelatihan, yaitu tanggal 30 September 2010.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa baru STIKes PHI yang mengikuti Pelatihan ESQ 165, yang berjumlah 162 orang. Karena jumlah populasi yang tidak terlalu besar, maka digunakan Metode *Total Sampling*, yakni seluruh populasi menjadi anggota yang akan diamati sebagai sampel. Jumlah sampel yang besar atau mendekati seluruh populasi akan memperkecil tingkat kesalahan penelitian.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
17-18 tahun	59	36,42%
19-20 tahun	77	47,53%
21-25 tahun	13	8,02%
>25 tahun	13	8,02%
Jumlah	162	100,00%

Dari Tabel 1 dapat terlihat bahwa sebagian besar usia responden adalah 19-20 tahun sebanyak 77 orang (47,53%) dan 17-18 tahun sebanyak 59 orang (36,42%). Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia remaja, dimana

masuk ke dalam tahap remaja akhir / *late adolescence* (17-20 tahun). Masa remaja merupakan suatu proses tumbuh kembang yang berkesinambungan, yang merupakan masa peralihan dari kanak-kanak ke dewasa muda. (Jafar, 2005).

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan yang Sedang Ditempuh

Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Diploma III Keperawatan	126	77,78%
Strata I Kesehatan Masyarakat	36	22,22%
Jumlah	162	100,00%

Dari Tabel 2 dapat terlihat bahwa sebagian besar responden adalah mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan Diploma III Keperawatan

sebanyak 126 orang (77,78%). Hal ini sesuai dengan data kemahasiswaan STIKes PHI bahwa jumlah ini adalah jumlah total seluruh mahasiswa baru STIKes PHI.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	74	45,68%
Wanita	88	54,32%
Jumlah	162	100,00%

Dari Tabel 3 dapat terlihat perbandingan yang cukup merata antara pria dan wanita. Wanita yang berjumlah 88

orang (54,32) sedikit lebih banyak dibandingkan Pria yang berjumlah 74 (45,68%).

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama

Agama	Frekuensi	Persentase
Islam	80	49,38%
Kristen Katholik	49	30,25%
Kristen Protestan	29	17,90%
Hindu	2	1,23%
Budha	2	1,23%
Jumlah	162	100,00%

Dari Tabel 4 dapat terlihat bahwa sebagian besar responden beragama Islam sebanyak 80 orang (49,39%) dan Kristen yang dipisahkan antara Kristen Kristen

Katholik 49 orang (30,25%) dan Protestan 29 orang (17,90%).

Nilai Kinerja Variabel Pelatihan ESQ 165

Tabel 5 Variabel Materi pada Pelatihan ESQ 165

Variabel	Pertanyaan	Nilai
Materi 1	Manfaat bagi kehidupan	4,72
Materi 2	Mutu materi	4,59
Materi 3	Tingkat pemahaman materi	4,28
Rata-rata		4,53

Tabel 5 menunjukkan bahwa pada variabel materi, faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan peserta adalah faktor manfaat bagi kehidupan peserta (4,72) dan mutu materi (4,59), dimana kedua faktor ini berada di atas rata-rata seluruh variabel materi (4,53) . Sedangkan faktor tingkat pemahaman akan

materi (4,28), walaupun sudah baik namun masih perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Tabel ini juga menunjukkan bahwa peserta menganggap bahwa materi yang diberikan dalam pelatihan ini sangat memberikan manfaat bagi kehidupannya. Peserta juga sangat puas terhadap mutu materi yang disampaikan.

Tabel 6 Variabel Trainer pada Pelatihan ESQ 165

Variabel	Pertanyaan	Nilai
Trainer 2	Kejelasan dalam menyampaikan materi	4,64
Trainer 3	Pengaturan waktu training	4,38
Trainer 1	Penguasaan materi	4,22
Rata-rata		4,41

Tabel 6 menunjukkan bahwa pada variabel trainer, faktor yang dinilai paling dominan adalah kejelasan trainer dalam menyampaikan materi (4,64), dimana hanya faktor ini yang nilainya berada di atas rata-rata seluruh variabel trainer (4,41) . Sedangkan faktor pengaturan waktu training (4,38) dan penguasaan materi

(4,22), walaupun sudah baik namun masih perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Tabel ini juga menunjukkan bahwa peserta sangat puas terhadap kemampuan trainer dalam menyampaikan materi dengan jelas, sehingga peserta mudah untuk mengerti dan memahami.

Tabel 7 Variabel Fasilitas Umum pada Pelatihan ESQ 165

Variabel	Pertanyaan	Nilai
Fasilitas Umum 4	Tim ESQ yang mendukung training	4,71
Fasilitas Umum 3	Tempat pelaksanaan training	4,66
Fasilitas Umum 1	Perangkat audio visual dalam mendukung training	4,43
Fasilitas Umum 2	Konsumsi	4,40
Rata-rata		4,55

Tabel 7 menunjukkan bahwa pada variabel fasilitas umum, faktor yang dinilai paling dominan adalah dukungan Tim ESQ dalam training (4,71) dan tempat pelaksanaan training (4,66), dimana kedua faktor ini memiliki nilai di atas rata-rata seluruh variabel fasilitas umum (4,55). Sedangkan faktor Perangkat audio visual (4,43) dan konsumsi yang disediakan

(4,40), walaupun sudah dinilai memuaskan namun masih perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Tabel ini juga menunjukkan bahwa peserta sangat puas terhadap dukungan dari Tim ESQ sehingga pelatihan dapat berjalan dengan baik. Fasilitas tempat pelaksanaan training pun dinilai sudah sangat memuaskan.

Tabel 8 Variabel Dampak pada Pelatihan ESQ 165

Variabel	Pertanyaan	Nilai
Dampak 8	Yakin bahwa Indonesia dapat bangkit	4,54
Dampak 1	Bisa merencanakan masa depan dengan baik	4,29
Dampak 2	Bisa menghindarkan diri dari hal yang dilarang agama	4,28
Dampak 3	Bisa menghilangkan 7 belunggu dalam diri	4,20
Dampak 7	Bisa meningkatkan tanggung jawab di masyarakat	4,19
Dampak 4	Bisa menjalankan 7 budi utama	4,16
Dampak 5	Bisa menerapkan ilmu di masyarakat	4,13

Dampak 6	Bisa mengendalikan emosi dengan lebih baik	4,11
Rata-rata		4,24

Tabel 8 menunjukkan bahwa pada variabel dampak, faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan peserta, adalah faktor keyakinan peserta bahwa Indonesia dapat bangkit (4,54), faktor bisa merencanakan masa depan dengan baik (4,29), dan bisa menghindari diri dari hal yang dilarang agama (4,28). Ketiga faktor ini dianggap dominan karena berada di atas rata-rata seluruh variabel dampak (4,24). Sedangkan faktor-faktor lain, walaupun dinilai sudah memuaskan

namun masih harus dipertahankan dan ditingkatkan. Tabel ini juga menunjukkan bahwa peserta sangat puas terhadap ketiga dampak yang didapat dalam pelatihan ini, yaitu bahwa pelatihan ini membuat peserta yakin Indonesia dapat bangkit. Pelatihan ini juga diyakini dapat memberikan dampak kepada peserta untuk bisa merencanakan masa depan dengan baik, dan bisa menghindarkan peserta dari hal yang dilarang agama.

Tabel 9 Rata-rata Variabel pada Pelatihan ESQ 165

Variabel Training ESQ	Nilai
Rata-rata Variabel Fasilitas Umum	4,55
Rata-rata Variabel Materi	4,53
Rata-rata Variabel Trainer	4,41
Rata-rata Variabel Dampak	4,24
Rata-rata	4,43

Tabel 9 menunjukkan nilai kinerja untuk masing-masing variabel pelatihan. Variabel dengan nilai kinerja tertinggi adalah variabel Fasilitas Umum (4,55) dan variabel Materi (4,53). Kedua variabel ini dianggap paling dominan karena memiliki nilai di atas rata-rata seluruh variabel pelatihan (4,43). Sedangkan untuk variabel Trainer (4,41) dan variabel Dampak (4,24), walaupun dinilai sudah memuaskan namun masih harus terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Variabel dengan nilai kinerja tertinggi adalah variabel Fasilitas Umum. Ini menunjukkan bahwa peserta sangat puas terhadap fasilitas umum yang mendukung pelatihan ini. Ini dapat dipahami tempat dan fasilitas yang digunakan dalam

Variabel dengan nilai kinerja terendah adalah variabel Dampak, ini menunjukkan bahwa walaupun peserta

pelatihan ini adalah Menara 165, dimana merupakan gedung baru yang secara khusus digunakan untuk pelatihan ESQ 165, sehingga gedung ini sudah dilengkapi dengan fasilitas yang sangat memadai.

Variabel Materi pun secara dominan mempengaruhi kepuasan peserta. Peserta sangat puas terhadap materi yang disampaikan dalam pelatihan ini. Peserta merasa bahwa materi yang disampaikan sangat bermanfaat dan bermutu.

Trainer yang nilai kinerjanya mendekati rata-rata, menunjukkan bahwa walaupun peserta merasa puas dengan kinerja trainer, namun pencapaian dari variabel ini dinilai masih perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan.

sudah puas memuaskan namun peserta belum terlalu yakin bila pelatihan ini bisa membawa dampak yang baik bagi diri,

lingkungan dan negaranya. Hal ini dapat dipahami karena waktu pengumpulan data penelitian ini yang dilakukan pada hari terakhir pelatihan, sehingga kemungkinan bahwa dampak dari pelatihan ini belum terlalu dirasakan dan belum dapat dibuktikan.

Secara keseluruhan didapat nilai rata-rata kinerja sebesar 4,43, nilai ini masih berada di atas skala penilaian 4 atau

baik atau memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan peserta menilai baik Pelatihan ESQ, atau dengan kata lain, secara umum seluruh peserta dalam pelatihan ini merasa puas dalam mengikuti Pelatihan ESQ 165 ini.

Nilai Kinerja Faktor-faktor pada Pelatihan ESQ 165

Tabel 10 Nilai Kinerja Masing-masing Faktor pada Pelatihan ESQ 165.

Variabel	Faktor	Nilai
Materi 1	Manfaat bagi kehidupan	4,72
Fas Umum 4	Tim ESQ yang mendukung training	4,71
Fas Umum 3	Tempat pelaksanaan training	4,66
Trainer 2	Kejelasan dalam menyampaikan materi	4,64
Materi 2	Mutu materi	4,59
Dampak 8	Yakin bahwa Indonesia dapat bangkit	4,54
Fas Umum 1	Perangkat audio visual dalam mendukung training	4,43
Fas Umum 2	Konsumsi	4,40
Trainer 3	Pengaturan waktu training	4,38
Dampak 1	Bisa merencanakan masa depan dengan baik	4,29
Materi 3	Tingkat pemahaman materi	4,28
Dampak 2	Bisa menghindarkan diri dari hal yang dilarang agama	4,28
Trainer 1	Penguasaan materi	4,22
Dampak 3	Bisa menghilangkan 7 belenggu dalam diri	4,20
Dampak 7	Bisa meningkatkan tanggung jawab di masyarakat	4,19
Dampak 4	Bisa menjalankan 7 budi utama	4,16
Dampak 5	Bisa menerapkan ilmu di masyarakat	4,13
Dampak 6	Bisa mengendalikan emosi dengan lebih baik	4,11
Rata-rata		4,38

Tabel 10 menunjukkan nilai kinerja untuk masing-masing faktor. Faktor-faktor yang berada di atas rata-rata seluruh faktor (4,38) dapat dikategorikan sebagai faktor yang sudah menunjukkan kinerja dan mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan faktor yang berada di bawah rata-rata dapat dikategorikan sebagai faktor-faktor yang walaupun sudah menunjukkan tingkat kepuasan dan kinerja

yang baik namun masing kurang dominan dibandingkan dengan faktor yang berada di atas rata-rata.

Faktor dengan nilai kinerja tertinggi adalah faktor manfaat materi bagi kehidupan, ini menunjukkan bahwa peserta merasakan materi yang disampaikan pada pelatihan ini sangat bermanfaat bagi kehidupannya. Faktor tertinggi kedua

adalah faktor tim ESQ yang mendukung training, ini menunjukkan bahwa dukungan dari tim ESQ dalam pelatihan ini dinilai sangat memuaskan.

Faktor dengan nilai kinerja terendah adalah faktor dampak pelatihan untuk bisa mengendalikan emosi dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa peserta tidak terlalu merasakan dampak pelatihan ini terhadap

pengendalian emosinya. Faktor terendah kedua adalah faktor keyakinan untuk bisa menerapkan ilmu di masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa peserta tidak terlalu yakin untuk dapat menerapkan ilmu yang didapat dalam pelatihan ini kepada masyarakat.

Perbedaan Nilai Kinerja Berdasarkan Agama

Tabel 11 Nilai Kinerja Berdasarkan Agama

Agama	Nilai Kinerja Masing-Masing Variabel				Rata-Rata
	Materi	Trainer	Fas. Umum	Dampak	
Hindu	4,83	5,00	5,00	4,50	4,83
Islam	4,60	4,48	4,55	4,34	4,49
Katholik	4,48	4,35	4,62	4,14	4,40
Budha	4,17	4,33	4,38	4,69	4,39
Protestan	4,41	4,31	4,41	4,08	4,30

Tabel 11 menunjukkan nilai rata-rata kinerja berdasarkan agama. Peserta yang beragama Hindu justru paling merasa puas dengan Pelatihan ESQ ini dengan memberikan nilai rata-rata kinerja tertinggi, yaitu 4,83. Keadaan ini dapat dipahami melihat peserta yang beragama Hindu yang hanya berjumlah 2 orang, sehingga nilai dari kedua orang inilah yang mempengaruhi nilai rata-rata kinerja dari agama Hindu.

Peserta yang beragama Islam merasa sangat puas dengan pelatihan ini dengan memberikan nilai rata-rata kinerja sebesar 4,49. Hal ini dapat dipahami karena dasar Pelatihan ESQ 165 ini yang menggunakan prinsip dasar agama Islam, sehingga bagi peserta yang beragama Islam tentu akan lebih mudah memahami materi yang diberikan.

Peserta dari agama-agama lain memberikan nilai yang lebih rendah dari pada peserta yang beragama Islam dan Hindu, namun dapat dilihat bahwa selisih

perbedaan nilai tersebut sangat kecil. Peserta yang beragama Kristen Protestan memberikan nilai terendah dengan rata-rata 4,30.

Peserta dari semua agama memberikan nilai kinerja yang masih berada diatas skala 4, yang menunjukkan bahwa seluruh peserta menilai baik pada Pelatihan ESQ ini. Atau dengan kata lain, peserta dari semua agama merasa puas terhadap pelaksanaan Pelatihan ESQ ini.

Dari nilai kinerja masing-masing variabel berdasarkan agama dapat dilihat bahwa peserta beragama Hindu memberikan nilai kinerja tertinggi pada variabel Trainer dan Fasum, dan terendah pada variabel Dampak. Peserta beragama Islam memberikan nilai kinerja tertinggi pada variabel Materi, dan terendah pada variabel Dampak. Peserta beragama Kristen Katholik memberikan nilai kinerja tertinggi pada variabel Fasum, dan terendah pada variabel Dampak. Peserta beragama Kristen Protestan memberikan nilai kinerja

tertinggi pada variabel Materi dan Fasum, dan terendah pada variabel Dampak.

Hanya peserta beragama Budha yang menunjukkan kecenderungan berbeda. Peserta beragama Budha justru memberikan nilai kinerja tertinggi pada variabel Dampak, dan terendah pada variabel Materi. Hal ini perlu kajian yang lebih mendalam, namun dapat dipahami juga bahwa keadaan ini muncul akibat jumlah peserta yang beragama Budha yang hanya 2 orang saja.

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa perhitungan nilai kinerja berdasarkan agama sangat sejalan dengan perhitungan rata-rata kinerja keseluruhan, yaitu bahwa nilai tertinggi pada variabel Fasilitas Umum dan diikuti variabel Materi, variabel Trainer, dan nilai kinerja terendah pada variabel Dampak. Ini menunjukkan seluruh peserta tanpa mengenal agama sama berpendapat bahwa kekuatan utama dalam pelatihan ini adalah dari fasilitas umum pelatihan yang disediakan, namun peserta belum terlalu merasakan dampak dari pelatihan ini bagi diri, lingkungan dan negara.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Secara keseluruhan didapat nilai rata-rata kinerja sebesar 4,43, ini menunjukkan bahwa seluruh peserta memberi penilaian yang baik pada Pelatihan ESQ. Atau dapat disimpulkan juga bahwa seluruh peserta merasa puas dengan Pelatihan ESQ ini.
- b. Variabel dengan nilai kinerja tertinggi adalah variabel Fasilitas Umum dan variabel Materi, ini menunjukkan bahwa peserta sangat puas terhadap fasilitas dan materi pelatihan ini. Sedangkan variabel dengan nilai kinerja terendah adalah variabel Dampak, ini menunjukkan bahwa peserta belum terlalu yakin bila pelatihan ini bisa

membawa dampak perubahan bagi diri, lingkungan dan negaranya.

- c. Peserta menilai bahwa faktor materi yang disampaikan pada pelatihan ini sangat bermanfaat bagi kehidupan. Faktor lain yang juga dinilai sudah sangat memuaskan adalah faktor dukungan dari tim ESQ. Peserta tidak terlalu merasakan yakin bahwa pelatihan ini dapat memberikan dampak yang baik terhadap pengendalian emosinya. Peserta juga tidak terlalu yakin akan dapat menerapkan ilmu yang didapat dalam pelatihan ini kepada masyarakat.
- d. Peserta dari semua agama memberikan nilai kinerja yang masih berada di atas skala 4, yang menunjukkan bahwa seluruh peserta menilai baik pada Pelatihan ESQ ini. Atau dengan kata lain, peserta dari semua agama merasa puas terhadap pelaksanaan Pelatihan ESQ ini.

Saran

- a. Bagi STIKes PHI
 1. Dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa seluruh peserta merasa puas dengan Pelatihan ESQ ini, maka disarankan kepada STIKes PHI untuk melanjutkan program Pelatihan ESQ ini di tahun berikutnya.
 2. Walaupun peserta dari semua agama merasa puas dengan Pelatihan ESQ ini, namun tetap disarankan untuk memberikan sosialisasi dan perlakuan yang lebih terhadap perbedaan agama ini.
- b. Bagi Pihak Manajemen Pelatihan ESQ
 1. Mempertahankan dan terus meningkatkan pelayanan/kinerja pada materi dan fasilitas pelatihan, khususnya materi yang bermanfaat dan dukungan dari Tim ESQ.
 2. Lebih membangun keyakinan peserta bahwa pelatihan ini dapat

memberikan dampak yang baik terhadap pengendalian emosinya, dan juga membangun keyakinan peserta untuk dapat menerapkan ilmu yang didapat dalam pelatihan ini kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Agustian, Ginanjar, A. (2001). *ESQ 165: 1 Ihsan, 6 Rukun Iman, 5 Rukun Islam*. Jakarta: Arga.
- Agustian, Ginanjar, A. (2005). *New Edition Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ "THE ESQ WAY 165"(1 Ihsan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam)*. Jakarta: Arga.
- Depkes RI. (1995). *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- ESQ Leadership Training, Modul pada saat training, 30 September 2010.
- Goleman, Daniel. (1996). *Emotional Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Jafar Nurhaedar (2005). *Pertumbuhan Remaja*. Jakarta: Program Studi Ilmu Gizi Universitas Hasanuddin
- Kementerian Kesehatan RI. (2013). *Riset Kesehatan Dasar - Riskesdas 2013*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kemkes RI.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran jilid I dan II: Analisis, Perencanaan dan Pengendalian, Terjemahan Bahasa Indonesia*. Jakarta: Penerbit Prenhallindo.
- STIKes PHI Gelar Pelatihan ESQ Angkatan Perdana. (2010). Diakses 05 Oktober 2010, dari <http://esq-news.com/berita-training/2010/>
- Surat Edaran Dirjen Dikti Nomor 3120/D/T/2001. (2001). *Penegasan Pemberlakuan Pelarangan Ospek*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi RI.
- Surat Edaran Dirjen Dikti Nomor 1016/E/T/2011. (2011). *Masa Orientasi Mahasiswa Baru*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi RI.
- Tentang Training ESQ. (2010). Diakses 05 Oktober 2010, dari <http://www.esqway165.com/2008/11/26/>