

ABSTRAK

Beberapa tahun belakangan ini *spiritualitas* menjadi trend yang mana transformasinya tidak hanya pada nilai individu saja namun sudah mencapai tingkat koorporasi/badan usaha atau institusi. Nilai spiritual telah menjadi ruh dari dunia bisnis terutama bagi badan usaha yang ingin mengembangkan usahanya dengan menerapkan pemberdayaan pegawai sebagai manusia seutuhnya dan mengubah fungsi kegiatan operasional yang semula hanya memfokuskan dalam meningkatkan profit saja tetapi juga spiritual yang dimiliki badan usaha yang mana untuk mencapainya melalui berbagai training spiritual, salah satunya dengan training *corporate spiritual training*.

. Adanya *Corporate Spiritual Training* menjadi acuan bagi badan usaha untuk mengontrol pegawai dalam bekerja. Beberapa rekomendasi aplikasi dan metode dalam *corporate spiritual training* dapat menjadi *personnel control* bagi badan usaha dalam mendukung dan memudahkan pelaksanaan sistem pengendalian lain yang terdapat dalam badan usaha baik bersifat *action control*, *result control* dan *cultural control*. Selain itu juga membuat pegawai untuk selalu mengingat Tuhan Yang Maha Esa, menyadari bahwa pekerjaan yang dilakukan merupakan ibadah yang harus dilaksanakan dengan baik, sungguh-sungguh sehingga memperoleh hasil sesuai dengan harapan badan usaha, memacu terbentuknya budaya kerja yang bernuansa spiritual kerja yang amanah, kooperatif dan memberi yang terbaik sehingga dapat meningkatkan produktivitas kinerja pegawai.

PT. Jasa Marga (Persero, Tbk) Cabang Surabaya-Gempol merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang penyelenggara tata pelaksanaan operatif pengumpulan tol yang menerapkan *corporate spiritual training* sebagai *personnel control* yang dipergunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun dalam menerapkan metode tersebut badan usaha mengalami banyak kendala yang harus dihadapi agar dapat diterapkan dalam kegiatan operasional badan usaha, dikarenakan membutuhkan waktu yang lama untuk menanamkan pemahaman tersebut agar pegawai dapat memahami dan melaksanakannya. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan *Corporate Spiritual Training* dalam PT. Jasa Marga (Persero, Tbk) Cabang Surabaya-Gempol maka badan usaha harus melaksanakan beberapa metode dan aplikasi yang telah direkomendasikan secara terus menerus.