

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN
REWARD TERHADAP KINERJA MUTHAWWIF
(Studi kasus pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah XYZ)**

Ferdy Novri, Harif Amali Rivai
Fakultas Ekonomi Universitas Andalas
ferdynovri@ymail.com, harifamalirivai@gmail.com

ABSTRACT

This study shows a research about employee performance. This study was designed to observe the correlation between of emotional intelligence, organizational commitment and reward toward employee (muthawwif) performance in al Azhar Islamic Tour in West Sumatra and Riau province. Population of this study was all employees in those regions. There were 65 employees. The data was design as a questionnaire based and analyzed by using SPSS 17.0. The result of the study was the emotional intelligence had significant positive correlation, the organizational commitment had not significant negative correlation and the reward had not significant positive correlation. The implication toward the company needs to give attention their employees (muthawwif) because if we see it from the emotional intelligence side, they have been good due to their Islamic education background. But, there were some problems in organisational commitment and reward which is generally came from the company management system. It will provide affects to the performance.

Keywords: *emotional intelligence, organizational commitment, reward, performance.*

ABSTRAK

Tulisan ini menyajikan studi terkait tentang kinerja. Penelitian ini melihat bagaimana pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan reward terhadap kinerja karyawan (muthawwif) pada biro perjalanan Al Azhar Islamic tour wilayah Sumatera Barat dan Riau. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan biro perjalanan Al Azhar Islamic Tour yang berjumlah 65 (Enam Puluh Lima) orang. Untuk pengolahan data yang diperoleh dari kuisisioner dilakukan dengan menggunakan software SPSS (Statistical for Social Science) Version 17.0 for Windows. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa kecerdasan emosional terhadap kinerja berpengaruh positif dan signifikan, komitmen organisasional terhadap kinerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan dan reward terhadap kinerja berpengaruh positif dan tidak signifikan. Implikasi untuk perusahaan yaitu perlu adanya perhatian khusus dari manajemen kepada Muthawwif karena untuk kecerdasan emosional Muthawwif sudah sangat baik karena latar belakang Muthawwif yang berasal dari pendidikan agama Islam. Namun bermasalah terhadap komitmen organisasional dan reward yang pada umumnya adalah bersumber dari sistem manajemen perusahaan yang belum sesuai dengan harapan Muthawwif, sehingga berdampak terhadap kinerja.

Kata kunci: kecerdasan emosi, komitmen organisasi, penghargaan, kinerja

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi dan globalisasi serta bertambahnya populasi penduduk dunia, mengakibatkan kecenderungan pasar potensial dalam melakukan perjalanan. Dengan peningkatan ekonomi masyarakat, sehingga mendorong masyarakat untuk melakukan perjalanan yang bukan hanya sekedar untuk liburan, tetapi memiliki tujuan lain yang sangat berdampak pada kehidupan pribadi, keluarga dan lingkungannya. Wisata Islami seperti ibadah haji dan umrah menjadi pilihan masyarakat. Indonesia menjadi negara dengan jamaah umrah terbanyak nomor 3 di dunia dengan pertambahan 7,2 persen jumlah jamaah pada tahun 2017 dari tahun sebelumnya yang mencapai 699,6 ribu jamaah. *Muthawwif* adalah salah satu faktor utama dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji atau umrah jamaah, karena seluruh perjalanan ibadah jamaah berada di bawah bimbingan pembimbing ibadah. Sehingga kualitas dari pembimbing ibadah atau biasa disebut *muthawwif*, sangat mempengaruhi kualitas ibadah jamaah. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dibahas 3 variabel yang mempengaruhi kinerja *muthawwif* adalah kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *reward* terhadap kinerja.

Masalah Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja *muthawwif* Al Azhar Islamic Tour.
2. Untuk menguji pengaruh antara komitmen organisasional terhadap kinerja *muthawwif* Al Azhar Islamic Tour.
3. Untuk menguji pengaruh antara *reward* terhadap kinerja *muthawwif* Al Azhar Islamic Tour.

Kajian Teoritis

Definisi dan Dimensi Kinerja

Mangkunegara (2007) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dalam kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut Ongera dan Juma (2016) kinerja karyawan dianggap sebagai konsep multidimensi termasuk semua aspek yang terkait dengan keberhasilan dan kegiatan organisasi. Ini termasuk efisiensi, efektivitas, kualitas, produktivitas, kualitas kehidupan kerja, inovasi dan profitabilitas. Efisiensi memerlukan pemanfaatan input dan melakukan hal yang benar. Produktivitas menguji output dari proses produksi termasuk kuantitas dan kualitas produk dan layanan.

Menurut Pradhan dan Jena (2017) kinerja berisi sekelompok perilaku yang dihasilkan dari pengetahuan teknis seseorang (pengetahuan spesifik dalam bidang keahlian seseorang), keterampilan dan kemampuan beradaptasi (mengetahui proses untuk melakukan dan melaksanakannya sesuai dengan keadaan) dan hubungan interpersonal (membangun *team spirit*, *allegiance*, dan *interkoneksi*). Item yang dikembangkan kemudian diklasifikasikan dan dikelompokkan secara konseptual menjadi tiga dimensi yang berbeda:

1. *Task performance*

Hampir semua kerangka kerja menyebutkan *task performance* sebagai dimensi penting dari kinerja kerja individu. *Task performance* dapat didefinisikan sebagai kemampuan melakukan tugas-tugas pekerjaan pusat. Label lain yang kadang-kadang digunakan untuk *task performance* adalah kemampuan tugas spesifik pekerjaan, kemampuan teknis, atau kinerja dalam peran. Ini termasuk dalam kuantitas kerja, kualitas kerja, dan pengetahuan pekerjaan.

2. *Contextual performance*

Contextual performance didefinisikan sebagai perilaku individu yang mendukung lingkungan organisasi, sosial, dan psikologis di mana inti teknis harus berfungsi. Ada beberapa label untuk dimensi ini, seperti kemampuan tugas non-pekerjaan spesifik, kinerja ekstra-peran, perilaku warga organisasi, dan hubungan interpersonal.

3. *Adaptive performance*

Adaptive performance didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu beradaptasi dengan perubahan dalam sistem kerja atau peran kerja. Ini mencakup pemecahan masalah secara kreatif, berurusan dengan situasi kerja yang tidak pasti atau tidak dapat diprediksi, mempelajari tugas-tugas baru, teknologi, prosedur, dan beradaptasi dengan orang lain, budaya, atau lingkungan fisik.

Definisi dan Dimensi Kecerdasan Emosional

Kulkarni(2009) mendefenisi bahwa kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk memantau perasaan dan emosi orang lain untuk menggunakan informasi ini sebagai pemandu pemikiran seseorang dan tindakan. Penjelasan lain dari Multi-Health Systems yang mengatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk menangani tuntutan dan tekanan lingkungan sehari-hari, yang tujuannya untuk dapat memanfaatkan emosi diri sendiri serta emosi orang lain untuk mencapai tindakan yang ditentukan.

Menurut Shailendra (2004) kecerdasan emosional adalah frasa yang mudah untuk memfokuskan perhatian pada bakat manusia. Meskipun itu adalah frasa sederhana, ia

menggabungkan kompleksitas kemampuan seseorang. Berdasarkan penelitian ekstensif Goleman (1995, 1998) telah diusulkan lima dimensi kecerdasan emosional yaitu:

1. *Self Awareness*

Mengetahui keadaan internal, preferensi, sumber daya, dan intuisi seseorang. Kompetensi kesadaran diri termasuk kesadaran emosional, *self-assessment* yang akurat dan kepercayaan diri.

2. *Self Regulation*

Mengelola keadaan internal, impuls, dan sumber daya seseorang. Kategori ini termasuk kontrol diri, kepercayaan, ketelitian, kemampuan beradaptasi, dan inovasi.

3. *Motivation*

Kecenderungan emosional yang memandu atau memfasilitasi pencapaian tujuan. Kompetensi motivasi termasuk prestasi, komitmen, inisiatif dan optimisme.

4. *Social Awareness*

Kesadaran akan perasaan, kebutuhan, dan kekhawatiran orang lain. Kompetensi empati termasuk memahami orang lain, mengembangkan orang lain, orientasi layanan, meningkatkan keragaman dan kesadaran politik.

5. *Social Skill*

Kecakapan dalam mendorong tanggapan yang diinginkan pada orang lain. Kategori ini meliputi pengaruh, komunikasi, manajemen konflik, kepemimpinan, katalis perubahan, membangun ikatan, kolaborasi, kerja sama, dan kemampuan tim.

Definisi dan Dimensi Komitmen Organisasional

Lizote, Miguel, dan Sabrina (2017) menyatakan bahwa penciptaan keunggulan kompetitif telah membuatnya umum untuk menyelidiki peran individu dalam organisasi sebagai sumber daya saing organisasi. Peningkatan daya saing yang dialami oleh organisasi-organisasi ini dalam tahun-tahun terakhir membebaskan perlunya partisipasi yang efektif, keterlibatan dan upaya karyawan yang dapat diterjemahkan ke dalam standar komitmen yang tinggi dari tenaga kerja dalam kaitannya dengan implementasi kebijakan, strategi, tujuan dan sasaran yang bertujuan pada stabilitas dan kelangsungan hidup perusahaan-perusahaan. Komitmen organisasional sebagai "jenis ikatan sosial yang ditetapkan antara karyawan dan organisasi, terdiri dari komponen afektif identifikasi yang mempengaruhi serangkaian niat perilaku proaktif, partisipasi, komitmen ekstra dan pertahanan dari organisasi". Hal ini menunjukkan bahwa organisasi di mana karyawan berkomitmen biasanya mencapai kinerja bisnis yang lebih tinggi.

Menurut model teoritis Meyer dan Allen (1991), komitmen dianalisis di bawah dimensi berikut:

1. Dimensi Afektif

Dimensi afektif berasal dari konteks organisasi, mulai dari saat karyawan menginternalisasikan nilai-nilai perusahaan ketika mereka mengidentifikasi diri mereka dengan tujuan perusahaan. Sikap ini meningkatkan keterlibatan mereka dalam melaksanakan tugas harian mereka, selain merefleksikan kinerja dan keinginan untuk tetap berada di perusahaan.

2. Dimensi Normatif

Dimensi normatif mengacu pada komitmen sebagai bentuk tanggung jawab karyawan dengan organisasi dan menyiratkan bahwa individu ini tidak meninggalkan perusahaan karena pengorbanan pribadi yang terlibat dalam meninggalkannya Meyer dan Herscovitch (2001). Lizote, Miguel, dan Sabrina (2017) menunjukkan bahwa dimensi ini berfokus pada kontrol normatif perusahaan, seperti aturan dan peraturan, dan bahwa hal itu menghasilkan pengaruh yang kuat dan luas di antara karyawannya.

3. Dimensi Berkelanjutan

Dimensi ketiga dari komitmen organisasi adalah komitmen berkelanjutan. Meyer dan Allen (1997) mendefinisikan komitmen berkelanjutan sebagai "kesadaran akan biaya yang terkait dengan meninggalkan organisasi". Ini bersifat kalkulatif karena persepsi individu atau penimbangan biaya dan risiko yang terkait dengan meninggalkan organisasi saat ini. Komitmen berkelanjutan dapat dianggap sebagai keterikatan instrumental terhadap organisasi, dimana asosiasi individu dengan organisasi didasarkan pada penilaian manfaat ekonomi yang diperoleh.

Definisi dan Dimensi *Reward* dalam Organisasi

Ibrar dan Owais (2015) menyatakan bahwa *reward* adalah konstruksi yang luas yang telah dikatakan untuk mewakili apa pun yang karyawan dapat nilai bahwa majikan bersedia menawarkan dengan imbalan kontribusi mereka. Organisasi sering menggunakan *reward* finansial untuk mencegah ketidakpuasan karyawan dan memotivasi karyawan, meskipun itu mungkin bukan motivator terbaik untuk jangka panjang.

Keberadaan *reward* dan manajemen menjadi isu yang semakin penting tidak hanya bagi praktisi dan akademisi tetapi juga kepada pihak terkait yang terkait dengan organisasi (yaitu bos dan karyawan). Oleh karena itu jenis praktik imbalan yang harus dilakukan oleh organisasi terhadap karyawan adalah:

1. *Reward* ekstrinsik

Reward ekstrinsik mengacu pada manfaat fisik yang diberikan oleh organisasi seperti gaji, gaji, bonus, tunjangan tambahan, dan peluang pengembangan karir.

2. *Reward* intrinsik

Reward intrinsik di sisi lain, mengacu pada penghargaan yang berasal dari isi pekerjaan itu sendiri dan mencakup karakteristik motivasi dari pekerjaan seperti kejelasan peran otonom dan pelatihan.

3. *Reward* sosial

Reward sosial seperti yang disebutkan oleh muncul dari interaksi dengan orang lain di pekerjaan dan mungkin termasuk, memiliki hubungan yang mendukung dengan manajer, pengawas dan rekan kerja.

METODOLOGI

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini studi lapangan dilakukan dengan cara pengambilan data secara langsung dengan metode lapangan (*field research*) yaitu penyebaran kuesioner kepada karyawan (Muthawwif) Biro Perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour. Menurut Sekaran (2006), Kuesioner (*Questionnaires*) adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternative yang didefinisikan dengan jelas. Penelitian ini menggunakan skala interval, menurut Sekaran (2006) skala interval akan mengelompokkan individu menurut kategori tertentu dan menentukan urutan kelompok, dan juga mengukur besaran perbedaan preferensi antar individu.

Pengukuran data dalam penelitian ini merupakan sebuah angket daftar pertanyaan yang disusun berdasarkan kisi-kisi dalam bentuk skala likert (skala lima tingkat).

Tabel 1. Skala Likert

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

Sumber: Sekaran (2006)

Analisis Data dan Pengujian

Hipotesis digunakan untuk membuktikan kebenaran hipotesis, maka dilakukan pengujian dengan menggunakan dua bentuk pendekatan yaitu secara deskriptif dan inferensial. Pertama menggunakan statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2015) statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Selanjutnya, dilakukan teknik pengujian instrument yaitu uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis data yang dilakukan dengan bantuan aplikasi program SPSS seri 17.0.

Uji validitas digunakan untuk menunjukan bahwa sejauhmana suatu pertanyaan pada suatu instrumen mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh instrumen tersebut (Hair et al, 2010). Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah jawaban seorang responden konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reabilitas merupakan alat ukur untuk melakukan pengujian konsistensi dan stabilitas (Sekaran, 2011).

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui bahwa setiap variabel penelitian telah memiliki keakuratan dan kehandalan. Secara umum, tahapan pengujian asumsi klasik yang digunakan meliputi, uji normalitas yang memiliki tujuan yang berguna untuk mengetahui apakah dari masing-masing variabel terdapat variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Selanjutnya yaitu uji heteroskedastisitas berguna untuk mengetahui apakah didalam model regresi terjadi ketidaksamaan antar variabel (Ghozali, 2011). Kemudian, Uji multikolinearitas yang bertujuan untuk mengetahui adanya variabel pengganggu antar sesama variabel dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Terakhir uji regresi linier berganda, menurut Ghozali (2011) analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh probabilitas, pertumbuhan dan ukuran perusahaan terhadap struktur modal. Analisis Regresi sederhana digunakan untuk mencari koefisien korelasi antara variabel bebas (variabel X) dengan variabel terikat (variabel Y), di mana akan dapat dilihat juga koefisien determinasi (R^2) yang merupakan nilai yang

mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011) dan juga uji t (parsial) yang pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen lainnya konstan (Ghozali, 2011).

PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah jawaban seorang responden konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas merupakan alat ukur untuk melakukan pengujian konsistensi dan stabilitas (Sekaran, 2011).

Tabel 2. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kecerdasan Emosional (X1)	0.975	Reliabilitas
2	Komitmen Organisasional (X2)	0.896	Reliabilitas
3	Reward (X3)	0.947	Reliabilitas
4	Kinerja <i>Muthawwif</i> (Y)	0.925	Reliabilitas

Sumber : Data diolah dengan SPSS 17.0 (2018)

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dan semua item pertanyaan bisa dilakukan untuk pengujian selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Dilakukan uji normalitas yang memiliki tujuan yang berguna untuk mengetahui apakah dari masing-masing variabel, ada variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011), dalam penelitian ini uji normalitas untuk masing-masing variabel dapat dikatakan berdistribusi normal. Hal ini dikarenakan butiran-butiran pada gambar mengikuti garis diagonal maka asumsi klasik terpenuhi. Selanjutnya uji asumsi klasik selanjutnya yaitu uji heteroskedastisitas berguna untuk mengetahui apakah didalam model regresi terjadi ketidaksamaan antar variabel (Ghozali, 2011) yang menunjukkan bahwa

variabel satu dengan variabel lain tidak terjadi heteroskedastisitas, hal ini dikarenakan butiran-butiran pada gambar berada diatas dan dibawah nol. Sehingga dapat dikatakan uji asumsi klasik terpenuhi. Berikut hasil dari analisis regresi linier berganda

Tabel 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	20.668	5.614		3.681	.000		
Emosional_X1	.264	.042	.658	6.304	.000	.555	1.801
Komitmen_X2	-.011	.071	-.013	-.152	.880	.848	1.179
Reward_X3	.146	.084	.190	1.731	.089	.502	1.991

Sumber : Data diolah dengan SPSS 17.0 (2018)

Berdasarkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini hipotesis pertama dihasilkan yaitu kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Muthawwif*. Hipotesis awal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan bahwa dalam realisasinya kecerdasan emosional sangat mempengaruhi kinerja seorang *Muthawwif*. Hal ini dikarenakan bahwa dengan keyakinan kompetensi ilmu ibadah yang dimiliki membuat seorang *Muthawwif* mempunyai tekad yang kuat dan yakin dari setiap yang disampaikan maupun dilakukan akan berakibat memuaskan kepada pelayanan jamaah. *Muthawwif* juga lebih mengedepankan nilai nilai ibadah daripada hanya menonjolkan diri sehingga membuat orang terkesan, namun lebih kepada membuat jamaah terkesan dengan pelayan biro perjalanan secara utuh. Penelitian Radha dan Bhavani (2016) menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan kinerja kontekstual karyawan. Kesimpulan yang ditarik adalah fakta bahwa kecerdasan emosional sangat relevan dengan sektor jasa. Penelitian Akhtar et al. (2017) juga menunjukkan ada dampak yang signifikan dari kecerdasan emosional pada kinerja pekerjaan karyawan. Oleh karena itu perusahaan membayar perhatian untuk memberikan pelatihan kepada manajer serta karyawan tentang bagaimana meningkatkan kecerdasan emosional.

Selanjutnya, untuk hipotesis kedua dihasilkan yaitu komitmen organisasional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja *Muthawwif*. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hipotesis awal yang diajukan karena beberapa alasan yang terjadi dilapangan seperti kondisi *Muthawwif* yang sangat banyak adalah karyawan tidak tetap atau kontrak sehingga boleh saja untuk menjadi *Muthawwif* pada biro perjalanan lainnya, sehingga *Muthawwif* merasa tidak akan merasa terganggu jika sewaktu waktu *Muthawwif* meninggalkan Al Azhar Islamic Tour karena masih ada pilihan pilihan biro perjalanan

lainnya. Meyer dan Allen (1997) lebih lanjut menyatakan bahwa karyawan yang tautan utamanya ke organisasi didasarkan pada kelanjutan komitmen tetap karena mereka perlu melakukannya, artinya adalah lebih kepada persepsi individu *Muthawwif* itu sendiri mempertimbangkan biaya dan risiko ketika bertahan daripada terhadap komitmen kelanjutannya bertahan diperusahaan. Kemudian dengan banyaknya *Muthawwif* yang belum memiliki sertifikat kompetensi dapat menyebabkan juga komitmen organisasional semakin berkurang karena tentu dengan adanya sertifikat akan membuat seorang *Muthawwif* bekerja profesional dan mempengaruhi komitmen menjadi semakin meningkat. Hal ini juga diperkuat bahwa tidak adanya SOP atau *Standart Operating Prosedures* yang jelas dari pihak biro perjalanan terhadap batasan batasan dari seorang *Muthawwif* dalam bekerja, seperti salah satunya adalah aturan bahwa *Muthawwif* tidak diizinkan menjadi pembimbing ibadah di biro perjalanan lain tanpa seizin pihak biro perjalanan. Hasil penelitian Lee (2010) menyatakan bahwa kinerja hanya terkait dengan komitmen afektif. Penelitian ini menunjukkan bahwa individu yang berorientasi pada penguasaan atau ingin menjadi penguasa sangat berkomitmen pada perusahaan mereka. Sedangkan Individu yang berorientasi pada pekerjaan menekankan peningkatan kompetensi dan keterampilan mereka dalam lingkungan dan mendukung rasa suka yang lebih besar (komitmen afektif). Hal ini sangat bersesuaian dengan hasil penelitian bahwa pada biro perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour kinerja karyawan dalam hal ini adalah *Muthawwif* tidak berorientasi terhadap penguasa tetapi lebih mengembangkan kompetensi yang dimiliki.

Untuk hipotesis ketiga dihasilkan yaitu *reward* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja *Muthawwif*. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hipotesis awal yang diajukan karena beberapa alasan yang terjadi dilapangan. Dari hasil bahwa terdapat hubungan positif dapat dilihat dari perusahaan yang memberikan hubungan rekan yang positif. Hal ini dapat dibuktikan dengan lingkungan Al Azhar Islamic Tour sendiri yang sudah homogen seperti hampir semua *Muthawwif* adalah berasal dari lulusan yang hampir sama dan juga bidang yang dijalani oleh *Muthawwif* juga sesuai dengan kompetensi yang dipelajari selama sekolah dan berkegiatan sehari-hari sebagai seorang pembawa ceramah agama islam di lingkungan masyarakat, sehingga hubungan dengan rekan kerja dan lingkungan yang sesuai menjadi salah satu kebahagiaan dan kepuasan tersendiri bagi *Muthawwif*. Namun terdapat hubungan yang tidak signifikan karena pada Al Azhar Islamic Tour penerapan system *reward* secara langsung terhadap seorang *Muthawwif* belum ada aturan yang jelas, baru hanya sekedar uang perjalanan dan fasilitas selama menemani jamaah dalam beribadah dan juga komisi yang diterima atas capaian ketika mendapatkan jamaah yang mana siapapun juga bisa

melakukan hal tersebut dengan syarat menjadi perwakilan dari Al Azhar Islamic Tour. Selanjutnya, berdasarkan usia dari biro perjalanan Al Azhar Islamic Tour yang masih terbilang muda dalam berbisnis menjadi penyebab utama juga system yang diterapkan dari manajemen masih mencoba coba. Sejalan dengan penelitian Njaja et al. (2013) menyatakan bahwa *reward* yang dikategorikan bonus tunai tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang telah menerima dan karyawan yang tidak menerima dianggap memiliki kinerja yang sama. Sehingga dalam penelitian tersebut *reward* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Penelitian ini mendukung hasil penelitian ini bahwa pada biro perjalanan Al Azhar Islamic Tour penerapan *reward* terhadap *Muthawwif* menggunakan sistem bonus tunai ketika *Muthawwif* mendapatkan calon jamaah dan tentu tidak hanya ini yang diharapkan oleh seorang *Muthawwif* untuk meningkatkan kinerja. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa terdapat kategori *reward* yang diberikan namun tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Sehingga, pada penelitian ini terdapat hubungan positif antara *reward* dan kinerja *Muthawwif* karena memang dengan adanya *reward* maka akan mampu meningkatkan kinerja, namun dalam hal ini terdapat hubungan yang tidak signifikan atau tidak secara langsung saling mempengaruhi antara *reward* dan kinerja *Muthawwif* dikarenakan beberapa penjelasan seperti yang telah dijabarkan diatas.

KESIMPULAN

Hipotesis pertama diterima, dimana hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Muthawwif* biro perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional seorang *Muthawwif* maka akan semakin tinggi kinerja *Muthawwif* biro perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour.

Hipotesis kedua ditolak, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja *Muthawwif* biro perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasional seorang *Muthawwif* maka akan semakin rendah kinerja *Muthawwif* biro perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour.

Hipotesis ketiga ditolak, dimana hasil penelitian menunjukkan *reward* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja *Muthawwif* biro perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi penerapan *reward* maka akan semakin tinggi kinerja *Muthawwif*, namun pada biro perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour tidak saling mempengaruhi antara *reward* dan kinerja *Muthawwif*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2011). Evaluation of Allen and Meyer's Organizational Commitment Scale: A Cross-Cultural Application in Pakistan. *Journal of Education and Vocational Research*, 1-3, 80-86.
- Ahmed, Z., Sarwat. S., Zia. R., Mishal. K., & Anil. K. (2016). The Impact of Emotional Intelligence on Employee's Performance in Public and Private Higher Educational Institutions of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management*, 18:11, 63-71.
- Akhtar W, Ghufran H, Husnain M and Shahid A. (2017). The Effect of Emotional Intelligence on Employee's Job Performance: the Moderating Role of Perceived Organizational Support. *J Account Mark*, 6-3.
- Albdour, AA., & Ikhlas. IA. (2014). Employee Engagement and Organizational Commitment: Evidence from Jordan. *International Journal of Business*, 19:2, 192-212.
- Andrew, Anthony. (2017). Employees' Commitment and Its Impact on Organizational Performance *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 5-2, 1-13.
- Armstrong, M. (2009). *A Handbook of Human Resources Management Practice, 11th ed.* London: Kogan Page.
- Arvey RD, Mussio SJ. (1973). A test of expectancy theory in a field setting using female clerical employees. *J Vocat Behav*, 3, 421-432.
- Baloch, QB., Maimoona. S., Gohar. Z., & Asma. F. (2015). The Impact of Emotional Intelligence on Employees' Performance. *Journal of Managerial Sciences*, 8:2, 208-227.
- Bar-On, R. (1988). *The development of a concept of psychological well-being*. Unpublished doctoral dissertation, Rhodes University, South Africa.
- Bar-On, R. (2000). *Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory*. San Francisco: CA Jossey-Bass.
- Bar-On, R. (2004). *EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory: Technical Manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R., Maree, J., G., & Maurice, J. E. (2007) *Educating People to Be Emotionally Intelligent*, (1st ed.). United Kingdom: Greenwood Publishing Group.
- Bratton, J, Gold, J. (2003). *Human Resources Management: Theory and Practice, 3rd ed.* New York: Palgrave Macmillan.
- Bratton, J., & Gold, J. (2003). *Human Resources Management: Theory and Practice* (3rd ed). New York: Palgrave Macmillan.
- Chartered Management Institute. (2004). *Dictionary of Business and management*. London: Bloomsbury Publishing.
- Cherniss, C., & Daniel, G. (2001). *The Emotionally Intelligence Workplace*. San Fransisco: Jossey Bass.

- Cooper, R.K., & Sawaf, A (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. Grosset:Putnam.
- Cruschiel, D. (2006). Considerations of Emotional Intelligence (EI) in Dealing with Change Decision Management. *Journal of Management Decision Emerald Group Publishing Limited*, 44:5, 644-657.
- Dinisari, MC. Konvensi Haji dan Umrah Dunia 2018 Targetkan Kunjungan 30 Juta Jamaah Setiap Tahun. *Industri Bisnis*. 11 Mei 2018 <<http://industri.bisnis.com/read/20180511/12/794000/konvensi-haji-dan-umrah-dunia-2018-targetkan-kunjungan-30-juta-jamaah-setiap-tahun>>
- Don Chrusciel. (2006). Considerations of emotional intelligence (EI) in dealing with change decision management. *Management Decision*, 44-5, 644-657.
- Edirisooriya, WA. (2014).Impact of Rewards on Employee Performance: With Special Reference to ElectriCo. *Proceedings of the 3rd International Conference on Management and Economics*, 311-318.
- Employee Performance - with X Company as an Example. *Journal of Business Administration Research*, 3-1.
- Erdianto, K. Menteri Agama: Kuota Haji Tahun 2018 Mencapai 221.000 Jemaah. *Kompas.com*. 16 Juli 2018 <<https://nasional.kompas.com/read/2018/01/22/16331761/menteri-agama-kuota-haji-tahun-2018-mencapai-221000-jemaah>>
- Fay, C.H., & Thompson, M.A. (2001). Contextual determinants of Reward System's success: An exploratory study. *Human Resources Management* 40:3 213-226.
- Fred Luthans. (2002). *Organizational Behaviour*. Tata Mc Graw Hill International Edition.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Gibson. (2002). *Organisasi Prilaku Struktur Proses* (Terjemahan Edisi Kelima). Jakarta: Erlangga.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence. (1st ed.)*. New York: Bantam.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Goleman, D. (2010) *.The Complete Summary: Working With Emotional Intelligence*. Concordville: Soundview.

- Gross, S.E., & Friedman, H.M. (2004). Creating an Effective Total Reward Strategy: Holistic Approach Better Supports Business Success. *Benefit Quarterly, Third Quarter*, 20: 3, 7-12.
- Hay Group. (2003). What is emotional intelligence? March 12, 2003 <http://ei.haygroup.com/about_ei>
- Howes dan Herald. 1999. *Emotional Intelligence*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Ibrar, M & Owais. K. (2015). The Impact On Employee Performance (A Case Study of Malakand Privete School). *International Letters of Social and Humanistic Science*, 52, 95-103.
- Ihedinnah, N & Nnadozi, C. (2015). Effect of Reward on Employee Performance in Organizations: A Study of Selected Commercial Bank in Awka Metropolis. *European Journal of Business Management*, 7:4, 80-88.
- Jorfi, H., Saeid. J., & Korahi. M. (2010). Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employees. *Postmodern Openings*, 4, 63-74.
- Katadata Indonesia. *Databoks*. 3 Maret 2017 <<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/03/03/berapa-jamaah-umrah-indonesia>>
- Kemper, C.L. (1999). EQ versus IQ Emotional intelligence, Intelligence Quotien Communication World. 16,15-19.
- Khan, N., Hafiz. W., & Rizwan, M. (2017). Impact of Rewards (Intrinsic and extrinsic) on Employee Performance: With Special Reference to Courier Companies of City Faisalabad, Pakistan. *International Journal of Management Excellent*, 8:2, 937-945.
- Kopmans, L .et al. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance. *JOEM*, 53:8, 856-866.
- Kulkarni, PM. (2009). Emotional Intelligence and Employee Performance as an Indicator for Promotion, a Study of Automobile Industry in The City of Belgaum, Karnataka, India. *International Journal of Business Management*, 4:4, 161-170.
- Lam, L. T. & Kirby, S. L. (2002). Is Emotional Intelligence an advantage? An exploration of the impact of emotional and general intelligence on individual performance. *The Journal of Social Psychology*, 142-1, 133-143.
- Lamba, S & Nirmala Choudhary. (2013). Impact of HRM Practices on Organizational Commitment of Employees. *International Journal of Advancements in Research and Technology*, 2:4, 407-423.
- Lizote, SA., Miguel. AV., & Sabrina. DN. (2017). Organizational Commitment and Job Satisfaction: A study With Municipal Civil Servant. *Brazilian Journal of Public Administration*, 51:6, 947-967.

- Malhotra, N., Budhwar, P., & Prowse, P., (2007). Linking rewards to commitment: an empirical investigation of four UK call centre. *International Journal of Human Resources management*, 18:12, 2095-2127.
- Mangkunegara, AP. (2007). *Manajeme Sumber Daya Manusia Cetakan Ke Tujuh*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Meyer John P., & Herscovitch, Lynne. (2001). Commitment in the workplace: toward a general model." *Human Resources Management Review* 11:3, 299-326.
- Meyer, John P., & Allen, Natalie J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1:1, 61-89.
- Meyer, John P., & Allen, Natalie J. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research, and application*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Meyer, John P.; Herscovitch, Lynne. (2001). Commitment in the workplace: toward a general model. *Human Resources Management Review*, 11-3, 299-326.
- Mowday., Richard T., Steers, Richard M., & Porter, Lyman W. (1982). *Employee organizational linkages: the psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.
- Njaja, WL., RN. Maina., LK. Kibet & Kageni. N. (2013). Effect of Reward on Employee Performance: A Case of Kenya Power and Lighting Company Ltd., Nakuru, Kenya. *International Journal of Business and Management*, 8:21, 41-49.
- Olivia F. Lee, James A. Tan, Rajeshkhar Javalgi, (2010). Goal orientation and organizational commitment Individual difference predictors of job Performance. *International Journal of Organizational Analysis*, 18-1, 129-150.
- Ongera, RM., & Dennis, Juma. (2016). Influence of Temporary Employment on Employee Performance: A Case Study of Safaricom Limited. *International Journal of Business and Commerce*, 4:4, 1-37.
- Palmer, B.R., Donaldson, C. & Stough, C. (2002). Emotional intelligence and life satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 33, 1091- 1100.
- Payne.W.L. (1986). A Study of Emotion, Developing Emotional Intelligence, Self integration relating to fear, pain and desire. *Dissertation Abstracts, International*, 47-1, 203.
- Pekaar, KA., Dimitri. VDL., Arnold. BB., & Marise. (2017). Emotional intelligence and job performance: The role of enactment and focus on others' emotions. *Routledge Taylor and Francis Group*, 30:2-3, 135-153.
- Peter Salovey, & John Mayer, (1990). Emotional Intelligence, Imagination, cognition, and personality, 9-3, 185-211.
- Pradhan, RK & Lalatendu. KJ. (2017). Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation. *Business Perspectie and Research*, 5:1, 1-17.

- Puwanenthiren, P. (2011). Reward System and its Impact on Employee Motivation in Commercial Bank of Sri Lanka Plc, In Jaffna District. *Global Journal of Management and Business Research*, 11:14.
- Rahadi, D. R. (2010). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang: Tunggal Mandiri Publishing.
- Rego, Américo; Souto, Solange. (2004). A percepção da justiça como antecedente do comprometimento organizacional: um estudo luso-brasileiro. *Revista de Administração Contemporânea*, 8-1, 151-157.
- Reinert, Maurício; Maciel, Cristiano O, Candatten, Franciane. (2011). Intersecções entre clima e comprometimento organizacional: uma análise dos antecedentes, dimensionalidade e encontros entre constructos. *Revista Alcance*, 18-2, 167-184.
- Reinert, Maurício; Maciel, Cristiano O.; Candatten, Franciane. (2011). Intersecções entre clima e comprometimento organizacional: uma análise dos antecedentes, dimensionalidade e encontros entre constructos. *Revista Alcance*, 18-2, 167-184.
- Reuven Bar-On., J.G.Maree., Maurice., & Jesse Elias. (2007). *Educating People to Be Emotionally Intelligent, (1st ed.)*. United Kingdom: Greenwood Publishing Group.
- Rhada, B., & Bhavani, SA. (2017). Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employees and Organizational Commitment in Software Industry. *International Academic Research Journal of Business and Management* 6:2, 17-28.
- Rivai (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen. PJ. (2003). *Organizational Behaviour: Alih Bahasa*. Jakarta: Gramedia.
- Rosete, D., & Joseph, C. (2005). Emotional Intelligence and Its Relationship to Workplace Performance Outcomes of Leadership Effectiveness.” *Journal of Management Decision Emerald Group Publishing Limited*, 26:5, 388-399.
- Rozell, E.J., Pettijohn, C.E., & Parker, R.S. (2002). The empirical evaluation of emotional intelligence. *Journal of Management Development*, 21, -289.
- Russel, JEA & HJ. Bernardin. (1998). *Human Resource Management: An Experiential Approach 2/e*. Singapore: Me Graw Hill.
- Salah, MRA. (2016). The Influence of Reward on Employees Performance. *Science Domain International*.” 13:4, 1-25.
- Salovey P, Mayer JD. (1990). Emotional intelligence, Imagination, Cognition and Personality. 9: 185-211.
- Sekaran, Roger Bougie (2017) *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, Salemba Empat Jakarta.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods for Business : Metodologi Penelitian untuk bisnis*. Edisi 4. Buku 2. Jakarta : Salemba Empat.

- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods for business Edisi I and II*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sheng, Xiaoqi. (2017). The Empirical Inquiry between Organizational Commitment and Employee Performance - with X Company as an Example. *Journal of Business Administration Research*, 3-1, 59-70.
- Singh Shailendra. (2004). Development of a Measure of Emotional Intelligence. *National Academy of Psychology*, 49:2-3, 136-141.
- Singh, Shailendra. (2004). Development of a Measure of Emotional Intelligence. *National Academy of Psychology*, 49, 136-141.
- Sosik, U. & Megerrian, L.E. (1999). Understanding Leader emotional intelligence and performance: The role of selfother agreement on transformational leadership perceptions. *Group and organisation Management*, 24, 367-90.
- SS, Daryanto. (1997). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: PT. Apollo Lestari.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- W, Akhtar., Ghufuran. H., Husnain. M & Shahid A. (2017). "The Effect of Emotional Intelligence on Employee's Job Performance: the Moderating Role of Perceived Organizational Support." *Journal of Accounting & Marketing*, 6:3, 1-8.
- Watkin, C. (2000). Developing emotional intelligence. *International Journal of the Selection and Assessment*, 8, 89-92.
- Wright, T.A. & Staw, B.M. (1999). Affect and favourable outcomes: Two longitudinal tests of the happy-productive worker thesis. *Journal of Organizational Behaviour*, 20,1-23.
- Zefeiti, SMBA & Noor. AM. (2017). The Influence of Organizational Commitment on Omani Public Employee. Work Performance. *International Review of Management & Marketing*, 7-2, 151-160.