

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

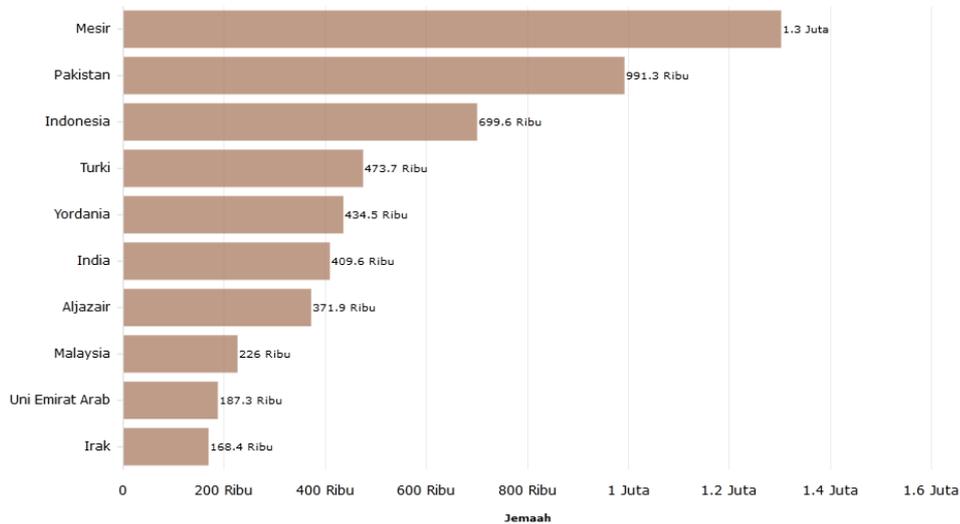
Seiring dengan perkembangan teknologi dan globalisasi serta bertambahnya populasi penduduk dunia, mengakibatkan kecenderungan pasar potensial dalam melakukan perjalanan. Dengan peningkatan ekonomi masyarakat, sehingga mendorong masyarakat melakukan perjalanan yang bukan hanya sekedar untuk liburan, tetapi memiliki tujuan lain yang sangat berdampak pada kehidupan pribadi, keluarga dan lingkungannya. Wisata Islami seperti ibadah haji dan umrah menjadi pilihan masyarakat.

Dalam Kompas.com, Menteri Agama Republik Indonesia yaitu Bapak Lukman Hakim Saifuddin menyebutkan bahwa Indonesia mengalami pertambahan jumlah jamaah haji di tahun 2018 sebanyak 10 ribu jamaah dari tahun 2017, yakni sekitar 221 ribu jamaah haji yang terdiri dari 204 ribu jamaah haji reguler dan 17 ribu jamaah haji khusus.

Begitu pula dengan jamaah umrah Indonesia. Indonesia menjadi salah satu negara dengan jumlah jamaah umrah terbesar di dunia. Pada tahun 2017, Indonesia mengalami peningkatan 7,2 persen jumlah jamaah umrah dari tahun sebelumnya yang mencapai 699,6 ribu jamaah. Pernyataan ini dikeluarkan oleh Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi dengan melihat jumlah visa umrah yang keluar untuk Indonesia.

Berikut ini adalah grafik jumlah jamaah umrah terbanyak di dunia dari 10 negara, yaitu Mesir, Pakistan, Indonesia, Turki, Yordania, India, Aljazair,

Malaysia, Uni Emirat Arab dan Irak. Indonesia menjadi negara dengan jumlah jamaah umrah terbanyak dengan peringkat tiga di dunia.



Gambar 1.1
Jamaah Umrah Indonesia 2016
Sumber: KEMENAG RI, 2017

Pada tanggal 30 Mei – 1 April 2018, Dewan Haji dan Umrah Inggris mengadakan konvensi haji dan umrah dunia yang menargetkan 30 juta kunjungan ke Arab Saudi setiap tahunnya. Indonesia termasuk negara yang memiliki jamaah umrah terbanyak. Oleh karena itu, dengan melihat pertumbuhan jamaah umrah Indonesia yang selalu meningkat, industri umrah Indonesia harus meningkatkan kualitas dengan mengedepankan kepercayaan dan kepastian keberangkatan jamaah umrah dari Indonesia.

Dari data di atas, munculah gejala sosial-keagamaan di Indonesia yang sedang marak terjadi beberapa tahun terakhir ini. Gejala tersebut yaitu semakin banyaknya perusahaan dan asosiasi travel yang menyelenggarakan jasa perjalanan haji dan umrah. Hal ini menyebabkan berjamurnya biro perjalanan haji dan umrah

tanpa standar dan ketentuan yang jelas. Munculnya biro perjalanan haji dan umrah *abal-abal* ini mengakibatkan kualitas dari perjalanan haji dan umrah yang dilaksanakan kurang terjamin. Kualitas dari suatu perusahaan sangat bergantung dengan nilai-nilai yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Sehingga nilai-nilai yang terdapat pada perusahaan tersebut akan dapat diketahui dengan melihat hasil produk serta karyawan dari perusahaan tersebut. Pada sebuah biro perjalanan haji dan umrah, pembimbing ibadah atau *muthawwif* adalah perpanjangan tangan perusahaan terhadap konsumen yang menjadi cerminan nilai-nilai yang dimiliki oleh perusahaan.

Menurut Daryanto (1997), pembimbing adalah orang yang membimbing, pemimpin, penuntun, sesuatu yang dipakai untuk membimbing seperti pengantar (ilmu pengetahuan). Dari definisi di atas, pembimbing ibadah umrah (*muthawwif*) merupakan seorang pemimpin jamaah umrah yang sekaligus menjadi guru untuk memberikan bimbingan kepada jama'ah yang dimulai dari persiapan hingga jamaah selesai melaksanakan ibadah. *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.

Menurut Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam Pedoman Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji, Bab III, Pasal 5 tahun 2014 menyatakan bahwa syarat untuk menjadi *muthawwif* adalah jujur, berpengalaman dan memiliki kemampuan bahasa asing yaitu Bahasa Arab atau Inggris.

Al Azhar Islamic Tour adalah sebuah biro perjalanan haji dan umrah yang memiliki kantor pusat di Kota Padang, Sumatera Barat. Sesuai dengan namanya, Al Azhar Islamic Tour didirikan oleh 3 orang alumni Universitas Al Azhar Mesir sebagai bentuk tanggung jawab moral dan keilmuan alumni Al Azhar kepada Indonesia dalam memperkokoh aqidah dan meluruskan ibadah ummat, yang salah satunya adalah bimbingan manasik haji dan umrah yang sesuai dengan tuntunan Rasulullah SAW.

Dengan visi menghadirkan umrah berkualitas sesuai sunnah, Al Azhar Islamic Tour harus teliti dalam memberangkatkan dan menuntun ibadah jamaah agar selalu sesuai dengan tuntunan Rasulullah SAW. Berkat kesatuan dan persatuan dari para alumni, Al Azhar Islamic Tour dapat bergerak dengan mudah merealisasikan visinya karena para alumni bersedia menjadi *muthawwif* dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah.

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 ditetapkan. *Muthawwif* adalah salah satu karyawan yang memiliki peranan penting dalam menunjang tercapainya tujuan dari sebuah perusahaan yang bergerak di bidang biro perjalanan haji dan umrah. Kualitas seorang *muthawwif* akan mempengaruhi kepuasan jamaah selama menjalankan ibadah, mulai dari tahap persiapan, perjalanan keberangkatan, saat pelaksanaan ibadah, dan perjalanan kembali pulang.

Berikut pada Tabel 1.1 telah dilakukan survey awal kepada 20 orang jamaah yang telah selesai menjalankan ibadah umrah dari berbagai macam periode keberangkatan dan didampingi oleh beberapa *muthawwif* berbeda untuk setiap periode keberangkatan,

Tabel 1.1
Kinerja *Muthawwif* dalam Pelaksanaan Umrah

Agenda	Pernyataan	Nilai
Persiapan Ibadah	Memberikan bimbingan pelaksanaan ibadah (manasik)	3,57
	Memastikan semua perlengkapan jamaah dan keperluan perjalanan sudah lengkap	4,19
	Mengetahui kondisi kesehatan Jamaah	3,81
	Mengingatkan jamaah untuk memperhatikan hal hal penting, seperti selalu memakai kokarde dan tidak memisahkan diri dari rombongan	4,43
	Bersikap santun kepada jamaah bagaimanapun keadaannya	4,52
Perjalanan Keberangkatan	Mengumpulkan dan menyimpan pasport jamaah dengan baik	4,24
	Berkoordinasi dengan handling jika ada permasalahan dilapangan	4,24
	Berkoordinasi dengan petugas Check in sebelum sampai hotel	4,29
	Membantu petugas dalam megawasi, mencek, dan menghitung jumlah koper jamaah setiap	4,14
Pelaksanaan Ibadah	Bersikap santun dan menjalin komunikasi yang baik	4,47
	Berpenampilan islami, sopan, dan tidak berlebihan	4,86
	Menemani dan mengantarkan jamaah dalam beribadah dan makan terutama dihari pertama	4,05
	Mampu berbahasa Arab dengan baik	4,71
	Mengajarkan hal hal yang praktis	4,06
	Tanggap dengan setiap masalah yang terjadi dilapangan	4,00
	Memahami segala hal terkait pelaksanaan ibadah dan sejarah kota Makah-Madinah	4,71
Perjalanan Kepulangan	Menampung, responsible, dan menyikapi kritikan jamaah dengan baik	4,29
	Mengantarkan jamaah ketempat perbelanjaan	4,19
	Memastikan perlengkapan dan semua barang bawaan sampai ditangan jamaah	4,38
	Memastikan jamaah bertemu kembali dengan keluarga di bandara	4,09

Sumber : Pengolahan Data Sendiri, 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa kinerja *muthawwif* Al Azhar Islamic Tour sudah baik, hal ini dapat dilihat bahwa secara rata-rata hampir setiap item pernyataan menunjukkan kinerja *muthawwif* adalah diatas 4,00 dengan skala 1-5. Kemudian, untuk rata-rata tertinggi terdapat pada saat pelaksanaan ibadah, yaitu pada umumnya jamaah merasa puas dengan pelayanan *muthawwif* terutama dengan penampilan *muthawwif* yang islami, sopan dan tidak berlebihan serta kemampuan bahasa Arab *muthawwif* juga menjadi penilaian penting bagi jamaah. Hal ini terbukti dari latar belakang *muthawwif* yang hampir semuanya adalah lulusan beberapa kampus islam terbaik di dunia, seperti Universitas Al Azhar Kairo, Mesir. Namun, pada tahap persiapan terdapat rata-rata kinerja *muthawwif* yang cukup rendah dibandingkan dengan yang lainnya yaitu sebesar 3,81 pada indikator *muthawwif* mengetahui kondisi kesehatan jamaah dan sebesar 3,57 pada indikator bahwa *muthawwif* dapat memberikan bimbingan pelaksanaan ibadah (manasik). Hal ini dapat disebabkan karena *muthawwif* yang memberikan materi saat pelaksanaan manasik berbeda dengan *muthawwif* yang akan berangkat membawa jamaah, sehingga berpengaruh kepada ketidaktahuan *muthawwif* terhadap kondisi awal kesehatan jamaah secara langsung.

Oleh karena itu, kinerja dari *muthawwif* sangat berperan penting dalam mencapai visi dari perusahaan sehingga diperlukan standar khusus untuk mengetahui *muthawwif* mana yang memiliki kinerja yang baik dalam membimbing jamaah selama melaksanakan ibadah di tanah suci. Seperti yang telah dijelaskan diatas, *muthawwif* Al Azhar Islamic Tour secara umum dianggap sudah memiliki kompetensi dan pengetahuan yang baik, karena lulusan

Universitas Al Azhar Kairo, Mesir adalah orang-orang terpercaya yang ahli dibidangnya. Selain memiliki kompetensi baik dari pengetahuan, kemampuan dan keterampilan tentu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar dapat menilai kinerja dari para *muthawwif*, yaitu seorang *muthawwif* harus memiliki kecerdasan emosional yang baik agar mampu dipercayakan untuk membimbing ibadah jamaah untuk memperoleh ibadah yang *mabrur*, komitmen organisasional menjadi point penting yang perlu diperhatikan, dan *reward* apa yang diberikan perusahaan agar kinerja *muthawwif* dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan.

Pentingnya seorang *muthawwif* memiliki kecerdasan emosional seperti yang telah dijelaskan bahwa kecerdasan emosional telah menarik perhatian dari psikolog, pendidik, ahli teori kepemimpinan dan pemimpin bisnis. Kemudian, menurut Lam dan Kirby (2002) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah sebagai kemampuan untuk memantau perasaan dan emosi orang lain untuk menggunakan informasi sebagai pemandu pemikiran seseorang dan tindakan. Sehingga, kecerdasan emosional menjadi poin penting yang harus dimiliki oleh seorang *muthawwif* karena dengan jarak perjalanan yang jauh, waktu perjalanan yang lama, jumlah jamaah yang banyak dan permintaan yang beragam, *muthawwif* harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh jamaah secara adil. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Radha dan Bhavani (2017) yaitu kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasional. Penelitian Kulkarni (2009) menyatakan

bahwa kecerdasan emosional juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan terutama untuk promosi.

Reinert, Maciel dan Candatten (2011) mengatakan bahwa komitmen adalah penciptaan keunggulan kompetitif yang telah membuatnya umum untuk menyelidiki peran individu dalam organisasi sebagai sumber daya saing organisasi. Al Azhar Islamic Tour memiliki banyak *muthawwif* yang merupakan alumni Universitas Al Azhar Mesir, namun Al Azhar Islamic Tour tidak menggunakan sistem pegawai tetap, sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh karyawan Al Azhar adalah pegawai tidak tetap tanpa surat kontrak, termasuk *muthawwif*. Jika dilihat dari menjamurnya biro perjalanan haji dan umrah saat ini, kemungkinan *muthawwif* Al Azhar Islamic Tour berpindah ke travel lain cukup besar, karena tidak ada ikatan hitam di atas putih. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Zefeiti dan Mohamad (2017) bahwa komitmen organisasional berpengaruh terhadap karyawan. Oleh karena itu komitmen sangat dibutuhkan untuk mengetahui kinerja *muthawwif* Al Azhar Islamic Tour tersebut.

Bratton dan Gold (2003) mendefinisikan *reward* sebagai semua pembayaran tunai, non-tunai dan psikologis yang disediakan oleh organisasi sebagai imbalan atas kontribusi mereka. Kurangnya *reward* akan menciptakan lingkungan yang tidak menyenangkan, sehingga mengurangi upaya kerja karyawan dan dapat menyebabkan menarik diri dari pekerjaan mereka. Hal ini sangat sesuai dengan kondisi *muhtawwif* Al Azhar Islamic Tour dimana para *muthawwif* diberikan *reward* salah satunya adalah berdasarkan capaian atas setiap jamaah yang didapatkan. Penelitian yang dilakukan pada sektor publik di Sri Lanka oleh

Edirisooriya (2014) menyatakan bahwa *reward* sangat berdampak pada kinerja karyawan. Penghargaan atas suatu kinerja akan berdampak pada totalitas karyawan tersebut dalam bekerja. Apalagi dalam hal ini, status pegawai tidak tetap pada *muthawwif* Al Azhar Islamic Tour yang bisa menyebabkan *muthawwif* bisa berpindah kapan saja karena yang diberikan Al Azhar tidak seimbang dengan apa yang ia lakukan. Hal ini didukung oleh penelitian Khan, Hafiz dan Rizwan (2017) menyatakan bahwa *reward* yang dibagi menjadi *reward intrinsic* dan *reward extrinsic* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sehingga Al Azhar Islamic Tour perlu memperhatikan secara khusus *reward* terhadap *muthawwif* agar tercapainya tujuan perusahaan.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penelitian ini akan meneliti lebih jauh bagaimana hubungan kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan *reward* terhadap kinerja karyawan, yaitu *muthawwif* biro perjalanan haji dan umrah Al Azhar Islamic Tour.

1.2 Perumusan Masalah

Sebagai perusahaan jasa yang bertugas membimbing ibadah dan memberikan perjalanan terbaik kepada jamaah selama beribadah di tanah suci, membuat kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *reward* menjadi sangat dibutuhkan. Karena ketiga hal tersebut menjadi sikap dasar *muthawwif* dalam membimbing jamaah. *Muthawwif* dituntut untuk dapat memberikan ilmu terbaik dalam membimbing ibadah jamaah, memberikan perjalanan yang aman dan nyaman serta memberikan solusi terbaik dan menenangkan terhadap setiap masalah yang terjadi di lapangan.

Penilaian tentang berhasil atau tidaknya suatu kinerja sangat ditentukan oleh pelaksanaan pekerjaan tersebut. Oleh karena itu, pada penelitian ini ingin diketahui apakah beberapa variabel bebas berikut mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan *reward*. Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah kinerja *muthawwif* Biro Perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour. Berdasarkan pernyataan di atas, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

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

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

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.



1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan, referensi penelitian selanjutnya serta sebagai bahan informasi bagi regulator, instansi atau lembaga terkait dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Bagi biro perjalanan haji dan umrah khususnya Al Azhar Islamic Tour diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi manajemen Al Azhar Islamic Tour untuk mengetahui kinerja karyawan (*muthawwif*) dilihat dari kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *reward*.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

1.5.1 Lingkup Konseptual

Pada penelitian ini dibahas bagaimana pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *reward* terhadap kinerja karyawan (*muthawwif*) Biro Perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour yang dirujuk dari dari jurnal, buku dan literatur lainnya.

Literatur yang diperoleh ditemukan beberapa definisi, dimensi dan indikator serta besarnya pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *reward* terhadap kinerja karyawan (*muthawwif*) Biro Perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour yang di dalam penelitian nanti akan diperbandingkan dengan implementasi apakah sesuai dengan konsep atau tidak.

1.5.2 Lingkup Kontektual

Penelitian dilakukan di Biro Perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour Wilayah Sumatera Barat dan Riau.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis berguna untuk mempermudah sekaligus memberikan gambaran terhadap alur penulisan tesis. Adapun sistematika penulisan tesis ini adalah sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

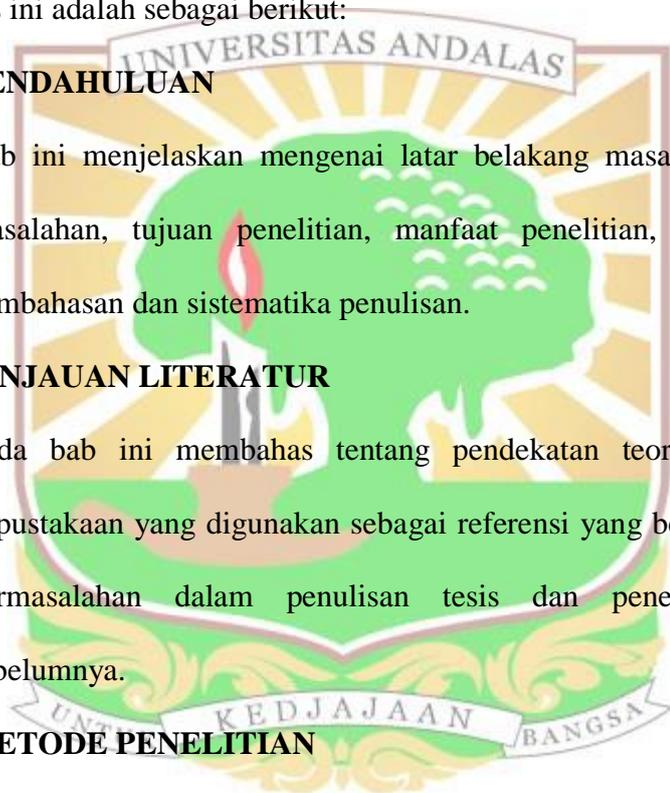
Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN LITERATUR

Pada bab ini membahas tentang pendekatan teori dan tinjauan kepustakaan yang digunakan sebagai referensi yang berkaitan dengan permasalahan dalam penulisan tesis dan penelitian-penelitian sebelumnya.

BAB III. METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode yang digunakan dalam penelitian. Adapun metode yang dibahas dalam penelitian ini adalah desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel dan teknik analisa data.



BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang uraian hasil penelitian yang diutamakan untuk menyelesaikan permasalahan terdapat pada penelitian ini sekaligus membahas tentang hasil analisis data yang diperoleh.

BAB V. PENUTUP

Pada Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan saran untuk penelitian ini kedepannya.

