

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan *reward* terhadap kinerja *Muthawwif* biro perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour. Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan *reward*, dan satu variabel dependen yaitu kinerja. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner pada *Muthawwif* biro perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour di wilayah Sumatera Barat dan Riau sebanyak 65 kuisioner dan keseluruhan kuisioner dikembalikan oleh responden sehingga layak untuk dilanjutkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini data diolah dengan menggunakan Microsoft Excel dan IBM SPSS 17.0. Sesuai dengan analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian, 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.

2. Berdasarkan hasil penelitian, 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.

3. Berdasarkan hasil penelitian, 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*.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian ini terlihat bahwa pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan *reward* terhadap kinerja *Muthawwif* biro perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour. Selanjutnya akan dilihat beberapa item pernyataan dari setiap variabel dan manajemen yang dapat mempertahankan dan meningkatkan item-item sesuai dengan harapan *Muthawwif* untuk masa yang akan datang dan memperbaiki item-item yang belum sesuai dengan harapan *Muthawwif*.

Berdasarkan hasil penelitian, maka implikasi manajerial yang dapat penulis ajukan adalah manajemen harus memperhatikan dan meningkatkan antara lain pada :

1. Hasil penelitian menunjukkan apabila kecerdasan emosional *Muthawwif* tinggi maka kinerja *Muthawwif* akan meningkat. Untuk meningkatkan kecerdasan emosional dapat dilakukan dengan cara menerapkan beberapa implikasi penelitian ini, diantaranya :

- a. Melaksanakan pertemuan secara berkala kepada *Muthawwif* agar mampu menyelaraskan pelayanan semua *Muthawwif* Al Azhar Islamic Tour dan juga dapat sebagai sarana *sharing* pengalaman agar tidak mengulangi kesalahan yang sama pada kegiatan selanjutnya.
- b. Memberikan SOP yang jelas bagaimana seorang *Muthawwif* bersikap agar dapat dijadikan standar yang sama bagi setiap *Muthawwif* dan jamaah juga tidak merasa dirugikan ketika *Muthawwif* yang diinginkan tidak mendampingi ketika kegiatan beribadah.
- c. Manajemen memberikan informasi yang jelas kepada *Muthawwif* tentang semua yang terkait dengan biro perjalanan.
- d. Pimpinan membuat suasana kerja senyaman mungkin agar para *Muthawwif* nyaman bekerja dan membuat mereka merasa menjadi bagian keluarga dari perusahaan tersebut. Rasa kekeluargaan yang tercipta akan membuat *Muthawwif* lebih baik dalam bekerja dan memberikan hasil yang bagus saat bekerja.

- e. Manajemen memberikan tantangan tantangan untuk memotivasi *Muthawwif* memberikan pelayanan kepada jamaah dan juga mencari jamaah tambahan sehingga berdampak kepada peningkatan kinerja.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja *Muthawwif* biro perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour. Untuk meningkatkan komitmen organisasional dapat dilakukan dengan cara menerapkan beberapa implikasi penelitian ini, diantaranya :
- a. Memberikan kontrak yang jelas dan menguntungkan kedua belah pihak baik bagi *Muthawwif* maupun bagi biro perjalanan.
 - b. Manajemen memberikan legalitas yang kuat dari seluruh perhimpunan Alumni Al Azhar Mesir untuk menyokong keberlangsungan biro perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour
 - c. Memberikan sertifikat resmi bahwa *Muthawwif* Al Azhar Islamic Tour terdaftar secara legal sebagai *Muthawwif* yang berkompentensi dan berpengalaman.
 - d. Merencanakan dan melaksanakan pertemuan berkala dengan *Muthawwif* yang dibagi menjadi beberapa regional daerah untuk mengetahui perkembangan *Muthawwif* dan juga sekaligus sebagai pendekatan kepada keluarga *Muthawwif*.
 - e. Membuatkan penilaian kinerja *Muthawwif* yang baku sehingga membuat kepastian akan keberlangsungan *Muthawwif* untuk mampu betahan.

- f. Manajemen menyediakan program-program menarik agar *Muthawwif* bisa bertahan dan tidak pindah ke biro perjalanan lainnya. Seperti memberikan kesempatan kepada keluarga *Muthawwif* untuk berangkat umrah dengan syarat-syarat tertentu.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reward* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja *Muthawwif* biro perjalanan Haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour. Untuk meningkatkan *reward* dilakukan dengan cara menerapkan beberapa implikasi penelitian ini, diantaranya :
- Memberikan dengan pasti imbalan-imbalan berupa penghargaan, gaji, fasilitas, dan promosi yang telah disepakati sebelumnya.
 - Melakukan pendekatan secara berkala kepada *Muthawwif* seperti mengunjungi *Muthawwif* ke daerah masing-masing.
 - Adanya pengakuan yang legal dari pihak manajemen dan izin resmi dari Kementerian Agama setempat.
 - Memberikan promosi yang berkelanjutan terhadap prestasi *Muthawwif* yang direncanakan dari awal.
 - Membuatkan secara berkala dan terstruktur hasil pencapaian *Muthawwif* untuk memotivasi *Muthawwif* lainnya ketika ada diantara *Muthawwif* yang tidak bekerja secara optimal.
 - Melibatkan *Muthawwif* pada setiap proses yang memungkinkan untuk kemajuan dan pengembangan perusahaan.
 - Manajemen dapat menggunakan jasa Konsultan agar mampu mengelola perusahaan dengan baik sehingga kekhawatiran *Muthawwif*

menjadi berkurang dan juga sangat membantu untuk pengembangan perusahaan selanjutnya.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman penelitian yang dilakukan pada *Muthawwif* biro perjalanan haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour di wilayah Sumatera barat dan Riau, peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki sejumlah kelemahan dan kekurangan yang disebabkan oleh adanya keterbatasan yang peneliti miliki. Keterbatasan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Sampel pada penelitian ini dikatakan masih terbatas dan masih dalam skala yang relatif kecil, karena luang lingkupnya hanya biro perjalanan haji dan Umrah Al Azhar Islamic Tour di wilayah Sumatera barat dan Riau.
2. Masih terdapatnya sejumlah variabel yang juga mempengaruhi kinerja yang juga ikut mempengaruhi Kinerja seperti Pelatihan, dan Disiplin Kerja
3. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik sensus dalam pengambilan sampel dengan jumlah 65 responden. Selanjutnya dapat menggunakan penelitian secara kualitatif untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasi secara utuh.
4. Penelitian ini menggunakan kuesioner, dimana terkadang kuesioner ini tidak menunjukkan keadaan responden yang sebenarnya.

5.4 Saran Penelian

Adapun saran yang dapat diberikan agar berguna untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan agar memperluas cakupan daerah sampel
2. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu hanya fokus pada kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan *reward* terhadap kinerja, untuk itu diharapkan penelitian selanjutnya bisa dikembangkan dan menambahkan variabel lain yang juga ikut mempengaruhi kinerja seperti pelatihan dan disiplin Kerja.
3. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan objek lain di luar biro perjalanan agar dapat dibandingkan dengan hasil penelitian ini.
4. Diharapkan peneliti selanjutnya juga menggunakan pendekatan kualitatif, agar dapat menambah keakuratan data dari pendekatan kuantitatif tersebut karena hal ini dapat membantu untuk hasil penelitian yang lebih baik lagi.

