

**PERAN MANAJER DALAM PENGEMBANGAN WISATA KULINER HALAL DI  
RUMAH MAKAN BEBEK RIZKY BANGKALAN****Oleh :****Falsafani Arsalan Putra**

Ekonomi dan Bisnis/ Manajemen, Universitas Trunojoyo Madura

Email : falsafaniap@gmail.com

**Raden Mas Mochammad Wispandono**

Ekonomi dan Bisnis/ Universitas Trunojoyo Madura

Email : Wispandono@trunojoyo.ac.id

**Article Info***Article History :**Received 16 Nov - 2022**Accepted 25 Nov - 2022**Available Online**30 Nov – 2022***Abstract**

*Halal culinary tourism is extremely needed by Muslim tourists to have safe consumption based on Islamic perspectives. Therefore, it is necessary to have good management from restaurant managers to develop halal aspects so that they can increase customer trust. This study aimed at investigating the role of Bebek Rizky Restaurant Manager at Bangkalan regency in developing halal culinary tourism. The method used in this research was a descriptive qualitative method and employed primary and secondary data. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation as primary data, while books, scientific articles, reports, official news, and internet sources as secondary data. This research was built on the managerial role theory literature from Henry Mintzberg (1973) which includes the role of interpersonal roles, informational roles, and decision-making roles. The results of this study indicated that the manager of the Bebek Rizky Bangkalan Restaurant in the development of halal culinary tourism plays an optimal role as Figurehead, Leader, Liaison, Monitor, Disseminator, Spokesperson, disturbance handler, resource allocator, and negotiator. But the entrepreneur role was found to be less optimal.*

*Keyword :**Manager's Roles, Halal Culinary Tourism, Bebek Rizky, Henry Mintzberg***1. PENDAHULUAN**

Konsep wisata halal merupakan proses mengintegrasikan nilai-nilai Islam ke dalam semua aspek kegiatan pariwisata (Suherlan, 2015). Secara umum pariwisata dapat berupa alam, budaya, buatan, tata hidup dan sebagainya yang memiliki daya tarik dan nilai jual bagi wisatawan untuk dikunjungi atau dinikmati (Ridwan et al., 2020). Kegiatan wisata tersebut dinilai harus sesuai dengan ajaran Islam yang diyakini umat muslim sebagai acuan dasar dalam pengembangan wisata halal. Konsep wisata halal diperlukan beberapa hal, antara lain: ketersediaan makanan halal di lokasi wisata, tersedianya sarana peribadatan yang memadai, dan adanya pembatasan kegiatan yang tidak sesuai syariah

di tempat wisata (Syahrial, 2020). Oleh karena itu, kegiatan wisata halal harus memperhatikan nilai-nilai pokok umat Islam dalam penyajian produk, akomodasi, pelayanan dan fasilitas yang selalu mengacu pada norma-norma Islam. Salah satu kegiatan wisata halal yang harus memperhatikan nilai-nilai Islam adalah wisata kuliner.

Wisata kuliner merupakan tempat usaha komersial yang kegiatan utamanya adalah menyediakan makanan dan minuman untuk pengunjung di tempat usahanya (Srivastava, 2015). Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Indonesia menghimbau agar seluruh restoran untuk menerapkan sistem kehalalan dalam penyajian maupun pelayanannya. Para pelaku usaha makanan dan minuman tersebut dihimbau untuk sertifikasi

halal atas produknya sebagai wujud perlindungan konsumen. Muaranya, setiap usaha kuliner harus memiliki kekuatan untuk mendukung adanya konsep wisata halal, salah satu yang dapat mendukung upaya tersebut adalah peranan manajernya.

Manajer menjadi kunci utama dalam pengembangan segala sektor bisnis. Manajer memiliki wewenang dan bertanggung jawab atas kinerja karyawannya. Sejalan dengan hal tersebut seorang manajer diharuskan untuk memiliki keterampilan untuk memimpin. Dengan memiliki keterampilan kepemimpinan yang baik, seorang manajer dapat mengembangkan rumah makan untuk mendukung penerapan sistem halal. Manajer diperlukan untuk mengembangkan wisata halal agar dapat memudahkan wisatawan muslim untuk mengetahui wisata mana saja yang ramah akan wisatawan muslim. Secara garis besar, Manajer berperan penting dalam berjalannya bisnis, meski didukung dengan fasilitas dan prasarana yang mencukupi, serta tersedianya sumber dana, tetapi tanpa adanya manajer yang handal, dan paham terhadap kehalalan, segala kegiatan berbasis halal tidak akan terealisasikan dengan baik. Salah satu rumah makan yang mengandalkan potensi manajer untuk merealisasikan wisata kuliner halal adalah Rumah Makan Bebek Rizky Bangkalan.

Rumah Makan Bebek Rizky ini memiliki empat cabang yang tersebar di Kabupaten Bangkalan. Cabang tersebut antara lain : Cabang Bancaran, Cabang Tangkel, Cabang Canti'an, Cabang Suramadu. Seperti pada umumnya, rumah makan ini memiliki manajer yang berfungsi sebagai faktor keberhasilan bisnis. Tentunya manajer tersebut menjadi salah satu penentu suksesnya pengembangan wisata kuliner halal.

Berdasarkan observasi di lapangan, ada beberapa permasalahan terkait peran manajer dalam pengembangan wisata kuliner halal. Pertama, Manajer rumah makan ini berharap agar bisnis ini menjadi wisata kuliner berbasis halal, tetapi penerapan sistem kehalalan hanya dari segi produk, pelayanan, dan fasilitas, namun dilain sisi, manajer belum memberikan kebijakan terhadap karyawan yang mengarahkan kepada syariat Islam, diantaranya adalah kebijakan tentang *job description*, *job spesification* dan *standart operational procedure* (SOP) perusahaan. Kedua, semua karyawan di rumah makan ini belum memiliki sertifikasi SDM halal dari Majelis Ulama

Indonesia dan belum pernah mengikuti pelatihan SDM halal.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka topik yang bisa dibahas dalam lingkup pengembangan wisata kuliner halal adalah peran manajer. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan Manajer Rumah Makan Bebek Rizky Bangkalan dalam mengembangkan wisata kuliner halal.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Manajer

Manajer merupakan orang yang mempunyai tanggung jawab melakukan proses manajemen guna menggapai suatu tujuan. Manajer merupakan orang yang mempunyai tanggung jawab melakukan proses manajemen guna menggapai suatu tujuan (Griffin, 2012). Secara eksklusif, seorang manajer bertugas untuk merancang dan menciptakan keputusan, mengendalikan, membimbing serta mengatur sumber daya manusia, keuangan, fisik dan informasi. Tidak hanya itu, manajer bertanggung jawab untuk mengkoordinir dan mengawasi pekerjaan orang lain supaya tujuan organisasi bisa tercapai (Robbins & Coulter, 2011). Lebih lanjut manajer dapat dimaksud selaku seorang yang mempunyai jabatan strategis dalam sesuatu organisasi dimana jabatan tersebut menggambarkan suatu kewenangan yang dapat difungsikan untuk membagikan arahan serta perintah kepada bawahannya.. Secara eksklusif, seorang manajer bertugas untuk merancang dan menciptakan keputusan, mengendalikan, membimbing serta mengatur sumber daya manusia, keuangan, fisik dan informasi. Tidak hanya itu, manajer bertanggung jawab untuk mengkoordinir dan mengawasi pekerjaan orang lain supaya tujuan organisasi bisa tercapai (Robbins & Coulter, 2011). Lebih lanjut manajer dapat dimaksud selaku seorang yang mempunyai jabatan strategis dalam sesuatu organisasi dimana jabatan tersebut menggambarkan suatu kewenangan yang dapat difungsikan untuk mengarahkan dan memerintah bawahannya.

Menurut Henry Mintzberg (1973), terdapat tiga peran penting yang dijalankan oleh manajer dimanapun letak hierarkinya. Ketiga peran tersebut diantaranya peran hubungan antarpribadi (*interpersonal role*),

peran informasional (*informational role*) dan peran pengambilan keputusan (*decisional role*).

#### 2.1.1 Peran hubungan antar pribadi (*interpersonal*).

Dalam peran ini dibagi menjadi tiga peran lainnya, yaitu sebagai berikut:

- a. Peran sebagai tokoh utama (*figurehead*), yaitu peran yang dilakukan guna mewakili organisasi yang dipimpinnya dalam setiap situasi dan kesempatan.
- b. Peran sebagai pemimpin (*leader*), dimana manajer mempunyai kedudukan sebagai pemimpin. Dia membangun hubungan antar pribadi dengan orang-orang yang dipimpinnya, yaitu menjalankan fungsi utamanya antara lain membimbing, memotivasi, mengembangkan dan mengendalikan.
- c. Peranan sebagai penghubung (*liaison manajer*), dimana tanggung jawab manajer adalah melakukan interaksi dengan staf, kolega dan individu lain di luar organisasi guna mendapatkan informasi.

#### 2.1.2 Peran informasional (*informational role*).

Ada beberapa peran dalam posisi ini, antara lain :

- a. Sebagai pemantau (*monitor*), manajer bertugas untuk menerima dan mencari informasi dari internal maupun eksternal perusahaan. Dengan memenuhi peran ini manajer harus memiliki pemahaman yang menyeluruh tentang lingkungannya sehingga dapat menilai operasionalnya.
- b. Sebagai penyebar informasi (*disseminator*), artinya manajer terlibat dalam mengelola proses transmisi informasi dalam organisasi yang dipimpinnya. Fungsi ini dilakukan oleh manajer dengan memberikan informasi kepada karyawannya.
- c. Sebagai juru bicara (*spokesperson*), artinya manajer berperan untuk memberikan informasi ke luar lingkungan organisasi. Bedanya dengan *disseminator* adalah juru bicara ini memberikan informasi ke eksternal organisasi, sedangkan *disseminator* hanya mengirim informasi ke internal organisasi.

#### 2.1.3 Peran pengambil keputusan (*decision making role*).

Terdapat empat peran manajer yang dikelompokkan bersama dalam proses pengambilan keputusan, diantaranya adalah :

- a. Peran seorang wirausahawan (*entrepreneur*), dalam peran ini menitikberatkan pada semua pekerjaan manajerial yang berkaitan dengan perubahan sistematis dalam organisasi yang sedang berlangsung, termasuk organisasi baru. Manajer memainkan peran ini dengan memberikan ide-ide segar dalam perusahaannya.
- b. Peran penanganan gangguan (*disturbance handler*), peran ini mengharuskan manajer untuk bertanggung jawab terhadap organisasi ketika dilanda permasalahan dan berupaya menyelesaikan permasalahan tersebut.
- c. Peran pengalokasi sumber daya (*resource allocator*), manajer harus mendistribusikan semua sumber daya yang ada, diantaranya adalah waktu, dana, sarana prasarana dan sumber daya manusia. Masing-masing sumber daya ini dapat digunakan secara positif jika direncanakan, diprogram dan digunakan untuk memvalidasi dan memfasilitasi pelaksanaan pekerjaan organisasi.
- d. Peran *negosiator*, peran ini menuntut manajer untuk berpartisipasi aktif dalam proses negosiasi dengan pihak eksternal.

## 2.2 Wisata Halal

Wisata halal menurut *Global Islamic Economy Report*, merupakan konsep wisata yang berupaya untuk menerapkan prinsip Islami tanpa membatasi unsur hiburan yang diinginkan oleh wisatawan muslim (*Standard*, 2019). Lingkungan, aksesibilitas, dan layanan merupakan kriteria utama wisata halal dengan indikator seperti: tersedianya makanan halal, memiliki fasilitas ibadah yang memadai, tersedia air bersih untuk bersuci, tidak ada masalah *Islamophobia*, ada pelayanan di bulan ramadhan, pengalaman tentang Islam di kawasan wisata, laki-laki dan perempuan

dipisahkan di fasilitas umum seperti kolam renang dan fasilitas olahraga serta tidak ada kegiatan yang menjerumuskan kemaksiatan (Mastercard & CrescentRating, 2019).

Pariwisata halal didefinisikan oleh Kementerian Pariwisata (2015) dalam laporan akhir kajian pengembangan pariwisata syariah sebagai suatu kegiatan yang didukung oleh berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan sesuai dengan syariah oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Dalam laporan tersebut juga disebutkan bahwa kata “wisata halal” baru diperkenalkan saat acara *World Halal Tourism Summit* (WHTS) yang diselenggarakan di Abu Dhabi, Uni Emirat Arab pada tahun 2015. Sebelumnya, dunia pariwisata belum mengenal istilah “wisata halal”, tetapi menyebutnya sebagai *Moeslem Tour* atau sejenisnya. Dalam acara tersebut, WHTS menyadari bahwa pariwisata halal memiliki pangsa pasar yang besar dan perlu terus dikembangkan. Di beberapa negara besar, terminologi wisata halal menggunakan istilah-istilah seperti *halal tourism*, *Islamic tourism*, *halal lifestyle*, *halal travel*, ataupun *as moeslem friendly destination*. Ditinjau dari industri, wisata halal juga merupakan produk pelengkap dan tidak menghilangkan jenis wisata konvensional. Pariwisata halal ini dinilai sebagai terobosan baru dalam pengembangan pariwisata Indonesia yang mendukung budaya dan nilai-nilai Islam tanpa menghilangkan keunikan dan orisinalitas daerah (Kemenpar, 2015).

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia N0.108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah dalam Djakfar (2017) menetapkan bahwa ada tiga bidang wajib dalam wisata halal, yaitu upaya pencapaian, fasilitas yang wajib dimiliki, dan berbagai upaya yang wajib dihindari. Pertama, harus dicapai melalui upaya-upaya sebagai berikut: 1. Mewujudkan kemaslahatan umum; 2. Memperoleh pencerahan, penyegaran dan penenangan; 3. Memelihara amanah, keamanan dan kenyamanan; 4. Mewujudkan kebaikan yang bersifat universal dan inklusif; 5. Memelihara kebersihan, kelestarian alam, sanitasi dan lingkungan; dan 6. Menghormati nilai-nilai sosial budaya dan kearifan lokal yang tidak melanggar prinsip syariah.

Kedua, wajib tersedia berbagai fasilitas, terutama berupa sarana ibadah yang

layak pakai, mudah diakses dan sesuai dengan ketentuan syariat. Di samping itu juga harus tersedia makanan dan minuman yang terjamin halal dengan sertifikasi halal MUI. Oleh karena itu, khusus untuk makanan dan minuman ini, bagaimanapun di tempat wisata perlu tersedia restoran yang melayani konsumsi wisatawan muslim agar dapat merasa terlayani dan puas.

Untuk yang ketiga, agar wisatawan muslim tidak terganggu keyakinannya dan tetap ikut menjunjung tinggi martabatnya sebagai muslim, hendaknya setiap destinasi halal harus menghindari berbagai hal yang mengarah pada kemusyrikan dan khurafat, maksiat, perzinaan, pornografi, porno aksi, minuman yang memabukkan, narkoba dan perjudian. Serta itu juga terhindar dari pertunjukan seni dan budaya serta atraksi yang bertentangan dengan prinsip syariah (Djakfar, 2017).

### 2.3 Wisata Kuliner Halal

Wisata kuliner adalah wisata yang dipengaruhi oleh adanya keinginan untuk mengunjungi tempat pembuatan makanan, festival makanan, restoran atau suatu lokasi untuk menikmati makanan (Hall et al., 2003). Selain itu, wisata kuliner juga didefinisikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan makanan sebagai subjek dan media, tujuan dan wahana pariwisata, serta kegiatan dalam wisata, yaitu mencoba makanan di restoran etnik, mengunjungi festival makanan, menikmati makanan pada saat perjalanan wisata dan bahkan memasak di rumah (Pendit dalam Wibawati & Prabhawati, 2021)

Wisata kuliner halal pada dasarnya adalah wisata yang menyediakan berbagai fasilitas, layanan dan aktivitas terpadu untuk memenuhi kebutuhan rekreasi, relaksasi, pendidikan, dan kesehatan yang berkaitan dengan aspek syariah. Wisata Kuliner halal berfokus pada sebuah layanan dan kehalalan. Pelayanan dalam wisata kuliner halal sangat penting karena pelayanan dapat memuaskan wisatawan dan kehalalan dapat memberikan kepercayaan pelanggan dalam mengonsumsi produk kuliner. Produk kuliner tersebut harus menjamin simbol kebersihan, keamanan, dan kualitas tinggi bagi konsumen Muslim (Nur, 2018).

Dalam pelayanan wisata kuliner halal harus mengacu pada aspek-aspek yang ditetapkan dalam Islam, aspek-aspek tersebut adalah: 1. Pemilihan bahan baku 2. Proses

pembuatan makanan kuliner 3. Sistem pelayanan 4. Sistem penjualan 5 Legalitas halal.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Rumah Makan Bebek Rizky Kabupaten Bangkalan yang dilaksanakan pada bulan September sampai Oktober 2022. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Creswell dalam Kusumastuti & Khoiron (2019), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami makna sejumlah individu atau kelompok orang yang dikaitkan dengan masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini memerlukan upaya penting, seperti mengajukan sejumlah pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif dari topik khusus ke topik umum, dan menafsirkan makna data (Cresswell dalam Kusumastuti & Khoiron, 2019).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai data primer, sedangkan buku, artikel ilmiah, laporan, berita resmi, dan sumber internet sebagai data pendukung. Teknik yang digunakan untuk menentukan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, artinya penelitian ini telah ditetapkan syarat dan ketentuan dalam pemilihan informan. Informan tersebut dapat dipastikan mengetahui situasi di lokasi dan dapat memberikan informasi yang jelas dan benar (Sugiyono dalam Alhamid & Anufia; 2019). Informan dalam penelitian ini adalah Bapak Abdurrahman selaku Komisaris, Manajer Keuangan, Administrasi, dan sekretaris, Bapak Nur Hidayat selaku Asisten Pribadi Komisaris, Manajer Operasional, Produksi, Pemasaran dan SDM, serta beberapa staf karyawan restoran Bebek Rizky Bangkalan. Selain itu informan lain dalam penelitian ini adalah beberapa instansi terkait seperti: 1. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bangkalan, 2. Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan. Menurut Miles & Huberman (1994), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan hingga jenuh dengan menggunakan tiga cara : *data reduction, data display, and conclusion drawing/verification*.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Manajer Rumah Makan Bebek Rizky Bangkalan telah dipilih owner untuk menangani berbagai macam aspek. Hasil pengolahan data disusun berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Henry Mintzberg yang menjelaskan bahwa ada tiga peran kepemimpinan: peran interpersonal, peran informasi, dan peran pengambilan keputusan.

#### 4.1 Peran Hubungan Antar Pribadi (*Interpersonal Roles*).

Manajer rumah makan merupakan pemimpin yang mempunyai wewenang dan otoritas untuk menggerakkan, mengatur dan mengontrol karyawan. Manajer dalam menjalankan otoritas tersebut harus dengan penuh hikmat dan kebijaksanaan. Segala kebijakan yang dilakukan manajer akan mengarahkan perusahaan mencapai tujuannya. Otoritas manajer tersebut meliputi : *figurehead, leadership, dan liaison*.

##### a. Peran Tokoh (*Figurehead*)

Dalam hal ini Manajer Rumah Makan Bebek Rizky Bangkalan berperan sebagai tokoh utama yang di teladani dan pemimpin yang menjalankan tugas rutin terkait seremonial yang bersifat simbolis dari sebuah lembaga hukum atau sosial. Berdasarkan hasil wawancara, Manajer Rumah Makan Bebek Rizky Bangkalan berkewajiban untuk menghadiri acara-acara resmi seperti upacara, peresmian, pemberi sambutan, mewakili undangan atas nama rumah makan dan lain sebagainya.

##### b. Peran Pemimpin (*Leader*)

Figur seorang manajer sangat menentukan citra organisasi. Manajer rumah makan ini harus dapat membimbing, menjadi motivator, pemberi arahan, pelatih dan penggagas ide. Suatu tujuan yang di rencanakan manajemen rumah makan ini akan berhasil tergantung dari pembawaan dan cara kepemimpinan seorang manajer. Wibawa manajer itulah yang akan membawa karyawan untuk patuh terhadap kebijakan dan regulasi yang telah ditetapkan. Manajer rumah makan ini juga memberikan motivasi dan arahan yang mudah dimengerti. Selain itu cara kepemimpinan manajer ini terbilang sangat

*friendly* ke semua karyawan, sehingga karyawan akan merasa ikhlas dan dengan senang hati dalam menjalankan pekerjaannya.

Di samping itu Bapak Nur Hidayat ini juga menjabat sebagai manajer personalia yang bertugas memberikan *reward* dan *punishment*. Imbalan diberikan kepada karyawan dengan berbagai cara, tidak hanya gaji, karyawan juga menerima tunjangan hari raya (THR) setiap tahun, bonus jika mencapai target, insentif sebesar tiga puluh ribu rupiah setiap hari Jumat dan kegiatan rekreasi setiap tahun.

Selain itu hukuman juga diberikan dengan porsi dan tujuan yang tepat. Dengan adanya hukuman tersebut, diharapkan akan menekan perilaku negatif karyawan dan menjadi efek jera sehingga diharapkan karyawan tersebut dapat mengubah karakter dan meningkatkan produktivitas kerja. Manajer memberikan hukuman dengan teguran dan sanksi ringan seperti penambahan jadwal piket. Namun apabila kesalahan pegawai tersebut cukup berat dan tidak cukup berupa teguran, maka pegawai tersebut dikenakan sanksi berupa Surat Peringatan (SP).

Jadi tujuan pemberian *reward* kepada karyawan adalah untuk memotivasi karyawan untuk memiliki karakter kerja yang baik. Apabila karyawan memelihara dan meningkatkan karakter baik tersebut, maka akan dapat mempengaruhi peningkatan kualitas sumber daya manusia di rumah makan tersebut dan mendorong persaingan yang sehat antar karyawan. Sedangkan pemberian *punishment* bertujuan untuk memberikan efek jera pada karyawan yang bermasalah dan memotivasi karyawan untuk memperbaiki kesalahannya sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik.

#### **c. Peran Penghubung (*Liaison*)**

Dalam fungsi ini, manajer rumah makan Bebek Rizky Bangkalan berperan sebagai penghubung antara kepentingan perusahaan dengan pihak eksternal perusahaan. Peran tersebut dijalankan tidak lain adalah untuk menjaga komunikasi dengan rekan bisnis, unit kerja atau instansi lain agar tetap terkoneksi dengan baik. Di samping itu, komunikasi dan koordinasi juga dilakukan manajer terhadap bawahan. Hal tersebut sangat penting dilakukan karena untuk menciptakan hubungan yang harmonis antar karyawan.

## **4.2 Peran Informasional (*Informational Roles*).**

Manajer Rumah Makan Bebek Rizky Bangkalan merupakan ujung tombak informasi perusahaan. Dalam proses pelaksanaannya, manajer rumah makan ini mengumpulkan dan menyebarkan informasi. Peran pertama adalah sebagai pemantau (*monitor*), yaitu seseorang yang secara aktif mencari informasi berharga. Manajer juga merupakan penyebar informasi (*disseminator*), yaitu menyampaikan informasi yang relevan kepada orang lain di tempat kerja. Ketika dua peran ini berjalan bersamaan, maka akan muncul rantai komunikasi organisasi. Peran selanjutnya berfokus pada komunikasi eksternal sebagai juru bicara (*spokerperson*), yaitu memberikan informasi kepada orang-orang eksternal perusahaan.

### **a. Peran Pemantau (*Monitor*)**

Manajer berperan sebagai pendengar, pencari, dan pemantau terhadap lingkungan untuk mencari informasi yang relevan terhadap perkembangan perusahaan. Tujuan dari peran ini adalah agar Rumah Makan Bebek Rizky ini dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan dan informasi tersebut dapat berguna bagi berlangsungnya bisnis.

Manajer harus memonitor informasi internal dan eksternal perusahaan. Dari sisi internal, manajer selalu memonitor perkembangan terkini dari kondisi kekuatan dan kelemahan Rumah Makan Bebek Rizky. Monitor ini dilakukan agar mendapat informasi sebanyak-banyaknya untuk menentukan penerapan strategi perbaikan berkelanjutan, baik dalam bentuk rencana strategis/jangka panjang maupun strategi operasional/jangka pendek.

Selanjutnya manajer juga memonitor kondisi eksternal perusahaan. Aksi monitor tersebut diantaranya adalah mencari informasi tentang kebijakan-kebijakan pemerintah mengenai konsep wisata kuliner halal, mencari informasi seputar berita bisnis untuk dapat memetakan posisi (*positioning*) perusahaannya, memonitor ancaman dan peluang dari luar rumah makan. Tugas tersebut dilakukan untuk mendapatkan referensi dalam penentuan visi dan misi Rumah Makan Bebek Rizky di masa yang akan datang.

#### **b. Peran Penyebar Informasi (Disseminator)**

Manajer rumah makan ini bertanggung jawab untuk menyebarkan informasi kepada karyawannya. Informasi yang telah di dapat dari hasil *monitoring* tersebut kemudian disebarkan ke bawahannya melalui brifing mingguan. Namun manajer juga memberi ruang kepada karyawannya untuk mencari dan menyampaikan informasi dari berbagai sumber untuk disampaikan ke internal perusahaan.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa staf pekerja, manajer telah bekerja sebagai pemberi informasi yang jelas. Mereka juga menuturkan bahwa informasi yang disampaikan selalu tepat sasaran sehingga tidak menimbulkan *misscommunication* antar karyawan. Informasi yang di dapat manajer selalu di sampaikan dan di sebarluaskan ke seluruh karyawan. Kejelasan informasi yang diberikan manajer tersebut membuat karyawan memahami tugas yang akan mereka kerjakan selanjutnya. Hal tersebut dinilai akan meningkatkan perkembangan sumber daya manusia di dalam Rumah Makan Bebek Rizky Bangkalan.

#### **c. Peran Juru Bicara (Spokesperson).**

Manajer rumah makan ini bertindak sebagai juru bicara dimanapun dan dalam acara apa pun. Manajer selalu berusaha untuk memberikan informasi yang jelas, transparan dan mudah dipahami tentang perusahaannya dalam suatu acara. Peran juru bicara tersebut secara formal memberikan informasi kepada orang-orang di internal maupun eksternal rumah makan.

### **4.3 Peran Pengambil Keputusan (Decisional Roles).**

Dalam hal ini Bapak Abdurrahman dan Bapak Nur Hidayat memiliki kewenangan untuk mengambil sebuah keputusan. Bapak Abdurrahman berwenang untuk mengatur segala aspek yang berkaitan dengan administrasi dan keuangan, sedangkan Bapak Nur Hidayat berwenang untuk mengatur segala aspek yang terkait dengan operasional, produksi, pemasaran, sumber daya manusia, personalia. Kedua Manajer tersebut sudah diamanahi oleh *owner* Rumah Makan Bebek Rizky yaitu Bapak H. Ahmad Hasyim dan Ibu Hj. Rizkyah, sehingga mereka berkewajiban untuk memimpin bawahannya dan berhak untuk mengambil keputusan.

#### **a. Peran sebagai wirausahawan (entrepreneur role).**

Dalam menjalankan peran sebagai wirausahawan, manajer memiliki otoritas untuk menentukan kebijakan perusahaan, mengendalikan bisnis, mengkoordinasikan, mengatur, dan menciptakan hubungan baik terhadap seluruh karyawan Rumah Makan Bebek Rizky.

Manajer telah mengurus bisnis ini menjadi PT. Bayu Rizky Bersaudara Sukses. Tujuan mendirikan perseroan terbatas ini yaitu agar dapat menjalin kerja sama dengan instansi/ organisasi lain. Bentuk kerja sama yang dilakukan adalah dengan sistem *Franchise*, menjalin koneksi dengan penyelenggara travel dan bus pariwisata. Namun modal dasar dalam perusahaan ini masih dipegang menyeluruh oleh *owner* dan belum memberikan kepemilikan (saham) kepada orang lain.

Sebagai wirausahawan yang baik, manajer ini sangat memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Mengingat bahwa pelanggan yang datang di Rumah Makan Bebek Rizky ini adalah rata-rata orang yang beragama Islam. Maka dari itu manajer mengutamakan aspek kehalalan dari produk, fasilitas, dan pelayanan. Namun dilain sisi, manajer belum memberikan kebijakan terhadap karyawan yang mengarahkan kepada syariat Islam, diantaranya adalah kebijakan tentang *job description*, *job spesification* dan *standart operational procedure* (SOP) perusahaan.

Dalam penyediaan fasilitas yang ramah muslim, manajer sudah merancang berbagai fasilitas yang tidak melanggar syariat Islam. Diantaranya adalah tersedianya mushola yang dilengkapi dengan peralatan ibadah dan tempat bersuci, terdapat kamar mandi yang terpisah antara laki-laki dan perempuan, menyediakan takjil dan sarana berbuka puasa saat Ramadhan, dan tidak menyediakan atraksi wisata yang dilarang syariat Islam.

Dari segi penyediaan produk, manajer telah menjamin kehalalan semua produk yang ada. Hal itu dibuktikan bahwa Rumah Makan Bebek Rizky ini telah mendapat sertifikat halal dari Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH). Hal lain yang diperhatikan manajer adalah menjamin ke higienisan dan kebersihan dari makanan, mengontrol karyawan untuk melihat kadaluwarsa dari produk yang ada, menjamin dapur dan peralatan selalu bersih, bahan makanan terjamin halal dan produk kemasan yang ada

sudah ter label halal oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI).

Namun jika dipandang dari sisi pemotongan bebek, manajer tidak bekerja sama dengan Rumah Potong Hewan ataupun dengan juru sembelih halal (JULEHA), melainkan mempekerjakan anggota keluarga *owner*. Meskipun para anggota keluarga *owner* tersebut belum memiliki sertifikasi juru sembelih halal, namun *owner* telah mempercayakan proses pemotongan bebek tersebut kepada mereka. Manajer menegaskan bahwa mereka telah bekerja dengan *owner* selama dua puluh tahun dan sudah memenuhi kriteria sebagai pemotong halal, yaitu beragama Islam, dewasa, sehat jasmani dan rohani serta dinilai sudah mahir dalam memotong hewan ternak.

Dalam hal pelayanan, semua karyawan diharuskan untuk memberikan pelayanan yang ramah terhadap pelanggan. Semua karyawan sudah dilatih bagaimana cara untuk menghadapi pelanggan. Pelatihan tersebut diberikan manajer pada saat setelah perekrutan dan seleksi karyawan. Salah satu bentuk pelayanan karyawan yang ramah adalah dengan mengutamakan kejujuran dan menerapkan 3S (*senyum, sapa, salam*).

Namun jika dilihat dari sisi kebijakan terhadap wisata halal, manajer belum memberikan kebijakan terkait busana pelayan sesuai syariat Islam. Berdasarkan situasi di lapangan, terdapat karyawan yang masih menampakkan aurat tubuhnya pada saat melayani pelanggan. Hal itu dibuktikan bahwa ada beberapa karyawan perempuan yang tidak mengenakan hijab ataupun karyawan berhijab yang tidak menutup aurat dengan sempurna.

Selain itu, manajer juga tidak mengharuskan karyawannya untuk beribadah karena ibadah merupakan tanggung jawab masing-masing individu terhadap Tuhan. Perintah ibadah tersebut tidak tercantum dalam *job description*. Akan tetapi para karyawan diawasi oleh manajer untuk tetap beribadah secara bergantian. Hal itu dilakukan agar mengantisipasi pelayanan yang kurang optimal terhadap pelanggan.

Dalam *job specification* rumah makan ini juga tidak mencantumkan bahwa karyawan harus beragama muslim. Karyawan yang melamar pekerjaan di perbolehkan dari agama apa pun. Menurut manajer rumah makan ini, hal tersebut tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap pelanggan.

Selanjutnya manajer yang menangani operasional ini belum mendaftarkan semua karyawannya untuk bersertifikasi SDM halal. Menurutnya, sertifikat SDM halal kurang begitu penting bagi perusahaan, karena urgensi kehalalan ada di produk, pelayanan, dan fasilitas. Selain itu manajer ini mengaku belum pernah mendapat instruksi kebijakan SDM halal oleh kementerian Agama Kabupaten Bangkalan. Hal tersebut dibenarkan oleh Bapak Sulaiman selaku Kepala Bidang Penyelenggara Pembinaan Syariah Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan, bahwa Kemenag belum pernah mengadakan program pelatihan dan sertifikasi SDM halal ke sejumlah rumah makan yang ada di Kabupaten Bangkalan. Oleh karena itu manajer rumah makan ini hanya memastikan aspek kehalalan dari aspek fasilitas, produk, dan pelayanan serta masih belum sempurna dalam penerapan kebijakan karyawan.

#### **b. Peran sebagai Penanganan Gangguan (*disturbance handler*).**

Manajer bertanggung jawab untuk menangani segala bentuk ancaman dan permasalahan yang terjadi di Rumah Makan Bebek Rizky. Tindakan tersebut harus dilakukan jika ada perselisihan dari internal maupun eksternal perusahaan.

Dalam internal perusahaan, manajer pernah menangani keluhan dan aspirasi dari karyawan maupun pelanggan. Salah satu keluhan dari karyawan yaitu pada saat Virus Corona melanda Indonesia pada pertengahan tahun 2021. Karyawan banyak mengeluhkan pekerjaan yang diberikan hanya satu minggu dua kali masuk, hal itu otomatis berpengaruh terhadap gaji yang diterima karyawan. Selain keluhan dari karyawan, keluhan yang sering di lontarkan pelanggan adalah persoalan pelayanan yang terlalu lama. Menurut para staf karyawan, pelayanan di Rumah Makan Bebek Rizky tergolong cepat. Namun tidak memungkinkan jika pelanggan tersebut datang dengan rombongan yang banyak tanpa reservasi terlebih dahulu, sehingga kondisi tersebut menyebabkan lambatnya proses pelayanan. Dalam hal ini manajer bertugas untuk memberikan pendampingan dan membantu menemukan jalan keluar atas permasalahan tersebut.

**c. Peran sebagai Pengalokasi Sumber Daya (*resource allocator*).**

Manajer rumah makan bertanggung jawab dan memiliki keahlian dalam mengalokasikan sumber daya yang ada. Sumber daya tersebut dapat berupa dana, sumber daya manusia, sarana prasarana, dan lain sebagainya. Sumber daya tersebut dialokasikan kepada tempat dan waktu yang sesuai serta penugasan diberikan kepada orang yang tepat.

Jika di klasifikasikan, manajer rumah makan ini mengambil keputusan tersebut menggunakan teori Gibson et al. (2011), yaitu mencakup pembagian pekerjaan (*division of labor*), pendelegasian wewenang (*authority delegation*), pengelompokan tugas (*departmentalization*), dan rentang kendali (*span of control*).

**d. Peran sebagai Penegosiasi (*negotiator*).**

Dalam mengambil keputusan, Manajer selalu melaksanakan negosiasi atas nama perusahaan dengan pihak-pihak tertentu baik dari dalam maupun luar organisasi. Proses negosiasi tersebut dilakukan untuk merumuskan solusi atau alternatif dalam suatu kepentingan agar menemukan kesepakatan bisnis yang saling menguntungkan.

## 5. KESIMPULAN

Dalam penelitian ini mengeksplorasi peran Manajer Rumah Makan Bebek Rizky Bangkalan dalam pengembangan wisata kuliner halal. Peran manajer tersebut di dasarkan pada sepuluh peran manajerial menurut teori Henry Mintzberg (1973) yang kemudian di kelompokkan menjadi tiga peran utama yaitu : a. peran hubungan antarpribadi (*interpersonal role*), b. peran informasional (*informational role*) dan c. peran pengambilan keputusan (*decisional role*).

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Manajer Rumah Makan Bebek Rizky Bangkalan dalam pengembangan wisata kuliner halal berperan optimal dalam sembilan peran teori Mintzberg, yaitu peran *Figurehead*, *Leader*, *Liaison*, *Monitor*, *Disseminator*, *Spokesperson*, *disturbance handler*, *resource allocator*, dan *negotiator*. Namun masih belum optimal dalam peran wirausahawan (*entrepreneur role*).

Dalam mengembangkan wisata kuliner halal peran manajer sebagai wirausahawan masih belum maksimal. Peran manajer sebagai wirausahawan yaitu manajer memiliki otoritas untuk menentukan kebijakan perusahaan dan mengendalikan bisnis untuk di arahkan dalam pengembangan wisata kuliner halal, mengkoordinasikan, mengatur, dan menciptakan hubungan baik terhadap seluruh karyawan Rumah Makan Bebek Rizky. Sayangnya manajer hanya mengutamakan aspek kehalalan dari produk, fasilitas, dan pelayanan untuk pelanggan. Di lain sisi, manajer belum memberikan kewajiban sertifikasi SDM halal terhadap karyawan dan belum memberikan kebijakan terhadap karyawan yang mengarahkan kepada syariat Islam, diantaranya adalah kebijakan tentang *job description*, *job specification* dan *standart operational procedure* (SOP) perusahaan.

## 6. REFERENSI

- Alhamid, T., & Anufia, B. (2019). *Resume : Instrumen Pengumpulan Data*. file:///C:/Users/62812/Downloads/INST RUMEN PENGUMPULAN DATA.pdf
- Djakfar, M. (2017). Pariwisata Halal Perspektif Multidimensi: Peta Jalan Menuju Pengembangan Akademik & Industri Halal di Indonesia. In *Pariwisata Halal* (Vol. 45–135). UIN-MALIKI PRESS. <http://repository.uin-malang.ac.id/2422/>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., James H. Donnelly, J., & Konopaske, R. (2011). *Organizations : Behavior, Structure, Processes, Fourteenth Edition* (14 ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Griffin, R. W. (2012). Management. In *Google scholar: Vol. 13th edisi* (11 ed.). Cengage Learning. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=8uUXEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=management&ots=kZvo2l75tS&sig=0lkkMsaKIPPim4CUg927yoqxOjw&redir\\_esc=y#v=onepage&q=management&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=8uUXEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=management&ots=kZvo2l75tS&sig=0lkkMsaKIPPim4CUg927yoqxOjw&redir_esc=y#v=onepage&q=management&f=false)
- Hall, C. M., Sharples, L., Mitchell, R., Macionis, N., & Cambourne, B. (2003). Food Tourism Around The World: Development, Management and Markets. In *Food Tourism Around The World*.

- Butterworth-Heinemann.  
<https://doi.org/10.4324/9780080477862>
- Kemenpar. (2015). Laporan Akhir Kajian Pengembangan Wisata Syariah. In *Kementrian Pariwisata*.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60523338/Laporan\\_Akhir\\_Wisata\\_Syariah\\_edited\\_14-12-201520190908-80681-1tmxi58-libre.pdf?1567945025=&response-content-disposition=attachment%3B+filename%3DLAPORAN\\_AKHIR\\_KAJIAN\\_PENGEMBANGAN\\_WISATA.pdf&Expires=1664858873](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60523338/Laporan_Akhir_Wisata_Syariah_edited_14-12-201520190908-80681-1tmxi58-libre.pdf?1567945025=&response-content-disposition=attachment%3B+filename%3DLAPORAN_AKHIR_KAJIAN_PENGEMBANGAN_WISATA.pdf&Expires=1664858873)
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.  
[http://lib.unnes.ac.id/40372/1/Metode Penelitian Kualitatif.pdf](http://lib.unnes.ac.id/40372/1/Metode_Penelitian_Kualitatif.pdf)
- Mastercard, & CrescentRating. (2019). *Global Muslim Travel Index 2019*. April, 01–63.  
<https://www.crescentrating.com/reports/global-muslim-travel-index-2019.html>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative Data Analysis. In *Sage Publications*. International Educational and Professional Publisher.  
<https://vivauniversity.files.wordpress.com/2013/11/milesandhuberman1994.pdf>
- Mintzberg, H. (1973). *Henry Mintzberg - The nature of managerial work*. Prentice-Hall, Inc.
- Nur, S. K. (2018). Pengembangan Sector Pariwisata Melalui Progam Festival Halal Kuliner; Studi Kasus Festival Kuliner Peyek Ombo Di Desa Kaliposo Cluring Banyuwangi. *Et-Tijarie: Jurnal Hukum dan Bisnis Syariah*, 5(2).  
<https://doi.org/10.21107/ete.v5i2.4583>
- Ridwan, M., Fatchan, A., & Astina, I. K. (2020). Potensi Objek Wisata Toraja Utara Berbasis Kearifan Lokal Sebagai Sumber Materi Geografi Pariwisata. *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 1(1), 307–326.  
<http://journal.um.ac.id/index.php/jptpp/article/view/6601/2818>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2011). *Management, 11th Edition*. Prentice Hall.
- Srivastava, K. (2015). A Study of Attributes Affecting Selection of Restaurants by Selected Customers. *International Journal of Home Science*, 46(1), 46–51.  
[www.businessdictionary.com](http://www.businessdictionary.com)
- Standard, D. (2019). State of the global islamic economy report: Driving the islamic economy revolution 4.0. In *Dubai International Financial Centre*.  
<https://cdn.salaamgateway.com/special-coverage/sgie19-20/full-report.pdf>
- Suherlan, A. (2015). Persepsi Masyarakat Jakarta Terhadap Islamic Tourism. *The Journal of Tauhidinomics*, 1(1), 61–72.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.15408/thd.v1i1.3324>
- Syahrial, M. (2020). Model Penta Helix Dalam Pengembangan Pariwisata Halal Di Sumatera Barat [Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan]. In *Liquid Crystals* (Vol. 21, Nomor 1).  
<http://repository.uinsu.ac.id/11362/>
- Wibawati, D., & Prabhawati, A. (2021). Upaya Indonesia Dalam Mempromosikan Wisata Kuliner Sebagai Warisan Budaya Dunia. *Journal of Tourism and Creativity*, 5, 36–44.  
<https://www.zhuhu.com/question/61446243/answer/1748688714>

## 7. DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Falsafani Arsalan Putra, Mahasiswa S1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura, alamat : Kecamatan Gubeng, Surabaya, No. hp/ WA : **081246638680**.

Aktivitas terakhir saat ini aktif berperan dalam perkuliahan, mendapat IP Kumulatif 3.54 dan selama kuliah memahami ilmu manajemen sumber daya manusia. Saya pernah mengikuti sejumlah seminar, workshop dan pelatihan tentang kepenulisan atau karya tulis ilmiah (KTI). Tujuan saya mengikuti kegiatan tersebut adalah untuk melatih keterampilan dasar saya untuk melakukan penelitian dan mempertajam ilmu saya terhadap bidang kepenulisan.

