

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pariwisata Halal (*Halal Tourism*) adalah pelayanan tambahan atau *extended service* berupa amenitas, atraksi dan aksesibilitas yang diperuntukkan bagi wisatawan muslim dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan pengalaman mereka selama melakukan kegiatan wisata (Kementerian Pariwisata, 2019). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dilihat bahwa inti dari pariwisata halal adalah pemenuhan kebutuhan wisatawan muslim selama melakukan kegiatan wisata. Kebutuhan tersebut dapat berupa fasilitas dalam atraksi atau akomodasi wisata, namun yang menjadi kebutuhan utama wisatawan muslim adalah fasilitas ibadah, bersuci dan kuliner halal (CrescentRating, 2019). Pada tahun 2019, Indonesia menempati posisi pertama sebagai negara dengan destinasi wisata halal terbaik diantara Negara Organisasi Konferensi Islam yang banyak dikunjungi oleh wisatawan muslim dunia berdasarkan ranking *Global Muslim Travel Index* (GMTI). Hal ini membuat keterlibatan dan dukungan dari setiap industri pariwisata yang terkait menjadi penting untuk mengembangkan pariwisata halal Indonesia (CrescentRating, 2019; Kementerian Pariwisata, 2019).

Industri pariwisata halal merupakan kumpulan usaha pariwisata halal yang saling berkaitan dalam memproduksi barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan wisatawan muslim, termasuk didalamnya adalah industri hotel dan restoran (Kementerian Pariwisata, 2019). Pesatnya perkembangan pasar muslim di Indonesia membuat pihak industri pun harus siap menghadapi wisatawan muslim.

Oleh karena itu, pengembangan hotel berbasis halal atau menyediakan restoran bersertifikasi halal menjadi bentuk industri perhotelan untuk menjawab kebutuhan wisatawan muslim.

The Trans Luxury Hotel Bandung merupakan *5-star luxury hotel* yang dikelola oleh Trans Corporation. Untuk penelitian ini, lokus yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah The Restaurant, restoran 24 jam yang sudah memiliki sertifikasi halal resmi dari MUI. Sampai saat ini, The Restaurant yang ada di The Trans Luxury Hotel Bandung masih menjadi satu-satunya restoran hotel bersertifikat halal di Jawa Barat.

**TABEL 1.**  
**USAHA PARIWISATA YANG SUDAH TERSERTIFIKASI HALAL**

No	Usaha Pariwisata	Jawa Barat	Keterangan
1	Restoran / rumah makan mandiri	11	
2	Restoran hotel	1	Trans Luxury Hotel
3	Hotel syariah*	-	
4	RPH & RPA**	38	

Sumber : LPPOM MUI, 2020

\*DSN MUI, 2019

\*\*Usaha pendukung pariwisata halal

Hal tersebut berarti segala aspek baik dari segi produksi, pelayanan, pengadaan bahan maupun pengelolaan restoran hotel yang ada atau berlaku di restoran tersebut harus sesuai dengan kriteria halal yang ditentukan oleh MUI. Kriteria yang dimaksud mencakup penggunaan bahan makanan bersertifikat halal, proses pengolahan bahan, proses penyajian makanan, termasuk mencegah terjadinya potensi kontaminasi kehalalan dalam bentuk bahan maupun peralatan (LPPOM MUI, 2018).

Untuk menjaga penerapan prinsip kehalalan pada seluruh aspek tersebut, peran karyawan restoran pada bagian produksi maupun pelayanan sangat penting.

Sebagai pelaku operasional, karyawan harus memiliki pengetahuan mengenai pekerjaannya karena karyawan yang berpengetahuan lebih menentukan kesuksesan suatu usaha dibanding aset fisik dari suatu perusahaan (Noh, Kim, & Jang, 2014 dalam Mir Hamid et al., 2016). Dalam kasus ini, pengetahuan mengenai konsep halal dan penerapannya dalam pekerjaan perlu dimiliki oleh karyawan *The Restaurant* untuk menjaga standarisasi halal yang telah diterapkan. Penting bagi hotel untuk memastikan karyawan memiliki pengetahuan tambahan mengenai halal tersebut dan bentuk penerapannya dalam pekerjaan serta bagaimana hotel memelihara pengetahuan yang sudah dimiliki oleh karyawan. Karyawan yang berpengetahuan halal lah yang disebut dengan *halal knowledge worker* (Kementerian Pariwisata, 2019).

Istilah *halal knowledge worker* terdiri dari 2 unsur, yaitu halal dan *knowledge worker*. *Knowledge worker* adalah pekerja yang berkontribusi pada produk-produk organisasi melalui kesadaran informasi dan pemahaman terhadap bagaimana mengaplikasikan informasi yang bisa memberi nilai tambah pada produk maupun layanan (Drucker, 1959 dalam Corporate Finance Institute, 2016). Selain itu, inti dari pengetahuan pekerja adalah sejauh apa pengetahuan, kemampuan serta tingkat pendidikan yang dimiliki oleh karyawan dapat membantu perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya (Armstrong, 2010). Beberapa definisi *knowledge worker* tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan seseorang (karyawan) memainkan peran penting dalam operasional organisasi karena dengan pengetahuan yang mereka miliki apabila diterapkan dalam produk yang mereka buat atau layanan yang mereka berikan kepada tamu akan mempengaruhi organisasi atau perusahaan secara positif. Untuk penelitian

ini, pengetahuan yang perlu dimiliki oleh karyawan adalah pengetahuan mengenai konsep halal.

Berdasarkan rencana strategis pariwisata halal kementerian pariwisata 2019-2024, dalam mengembangkan destinasi dan industri pariwisata halal sumber daya manusia yang tersedia harus memiliki kompetensi yang sejalan dengan prinsip dan norma Islam. Pengembangan dari *halal knowledge worker* mencakup komponen-komponen yang membentuk sebuah kompetensi yang terdiri dari lima komponen, yaitu motif (*motives*), karakter pribadi (*traits*), konsep diri (*self concept*), pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*). Komponen tersebut dikenal juga sebagai lima karakteristik kompetensi (Tucker dan Kofsky, 1994 dalam Chouhan et al., 2014; Spencer dan Spencer, 1993; Mitrani et al., 1992 dalam Soetjipto, Budi W. dkk, 2002).

Sebagai sebuah organisasi yang telah memiliki sertifikasi halal, tentunya seluruh karyawan yang berada dalam organisasi tersebut perlu memiliki pengetahuan halal untuk mendukung standarisasi yang berlaku. Seluruh karyawan yang terlibat dapat langsung terlihat pada struktur organisasi yang ada, karena struktur organisasi dapat menunjukkan siapa yang bertanggungjawab atas pengetahuan yang dimiliki oleh setiap karyawan dan bagian atau jabatan mana saja yang wajib memiliki *halal knowledge*. Organisasi sendiri dapat diartikan sebagai suatu sistem untuk melaksanakan keseluruhan proses dari sekelompok orang yang berkaitan satu sama lain secara formal dengan berbagai tugas yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Organisasi dipimpin oleh salah seorang dalam kelompok tersebut (Edison, 2010). Untuk menjalankan sistem tersebut suatu organisasi perlu memiliki struktur personalia

dengan jabatan dan tanggungjawab masing-masing untuk kelancaran operasional organisasi tersebut. Struktur organisasi dapat disebut sebagai rangka perencanaan yang dibentuk oleh pimpinan untuk membagi dan mengkoordinir aktivitas setiap anggota organisasi. (Stoner et al., 1995).

The Restaurant tidak berdiri sebagai restoran halal sejak pertama kali dibangun. Restoran ini baru mendapat sertifikat halal mereka pada tahun 2016 dan terus dipertahankan sampai sekarang. Dalam hal ini terlihat adanya perubahan strategi yang dilakukan oleh pihak hotel dalam memberikan produk yang terbaik untuk tamu, yang dalam konteks ini adalah tamu muslim. Sertifikasi resmi dari MUI menambah ketenangan tamu muslim dalam memilih makanan sehingga membawa dampak positif bagi hotel.

Untuk memberikan jaminan halal yang terbaik, proses yang harus dilalui untuk mendapatkan sertifikat halal tidak mudah. Seluruh menu dimiliki oleh The Restaurant beserta seluruh bahan yang digunakan harus didaftarkan secara *online* melalui sistem yang telah disediakan oleh LPPOM MUI. The Restaurant memiliki sekitar 800 menu dengan kurang lebih 500 bahan makanan dan minuman yang digunakan. Seluruh bahan yang didaftarkan juga harus memiliki sertifikat halal yang masih aktif. Apabila sertifikat halal bahan yang digunakan habis masa berlakunya, pihak hotel harus mengganti bahan tersebut sampai bahan yang sebelumnya digunakan memperpanjang sertifikatnya. Untuk produk seperti daging sapi, ayam dan lainnya harus berasal dari rumah potong yang tersertifikasi halal atau terjamin bahwa di rumah potong tersebut dan sekitarnya tidak ada peternakan babi sama sekali. Karena itulah pihak *purchasing* hotel dan *chef* yang

bertanggungjawab harus lebih selektif dalam memilih bahan dan *supplier* yang menjadi pemasok bahan pangan restoran.

Panjangnya prosedur sertifikasi, lamanya waktu yang terpakai dan rumitnya proses persiapan menjadi kesulitan tersendiri bagi pihak hotel. Untuk melancarkan proses persiapan, audit dan mempertahankan sertifikasi yang telah diterapkan, karyawan harus didukung dengan kompetensi terutama dalam konsep halal.

Sebagai hotel yang telah memiliki restoran berkonsep halal, otomatis restoran tersebut telah memiliki *brand* halal yang akan diingat oleh setiap tamu yang sedang atau akan berkunjung ke hotel. Hal ini membuat karyawan restoran harus mampu memberikan performa yang terbaik untuk mendukung *halal branding* yang telah diterapkan melalui pekerjaan mereka dengan didukung oleh pengetahuan dan pemahaman mengenai *halal knowledge*.

Dalam memberikan *halal knowledge* pada karyawan, The Trans Luxury Hotel memberikan informasi mengenai restoran bersertifikat halal dalam program orientasi karyawan yang diadakan kurang lebih setiap bulan sebagai proses pengenalan. Untuk karyawan The Restaurant sendiri mendapatkan pelatihan sistem jaminan halal melalui materi yang sudah disediakan LPPOM MUI. Selain itu, setiap 6 bulan sekali pihak *managerial* hotel seperti *restaurant manager*, *chef de cuisine* dan *purchasing manager* akan mendapat pengarahan mengenai pengetahuan halal yang berhubungan dengan sertifikasi halal dari MUI. Selanjutnya pengetahuan yang mereka dapat akan disalurkan kepada karyawannya masing-masing dalam bentuk *briefing* yang dilaksanakan hampir setiap minggu.

Pemahaman mengenai *halal knowledge* idealnya harus dimiliki oleh setiap karyawan yang terlibat dalam organisasi tersebut secara merata, dalam hal ini

adalah seluruh karyawan The Restaurant dengan dukungan bagian *purchasing*. Untuk mengetahui sejauh apa pemahaman karyawan The Restaurant saat ini mengenai *halal knowledge*, penulis melakukan wawancara pra survey terhadap salah satu *commis kitchen*, *demi chef kitchen* dan *server* restoran. Melalui wawancara, penulis mengetahui bahwa pemahaman *commis* dan *demi chef* akan *halal knowledge* yang diterapkan dalam restoran sudah bagus. Mereka memiliki pemahaman mengenai bahan apa saja yang dianggap haram dan memahami faktor apa saja yang dapat mengontaminasi kehalalan suatu produk. Namun dari sisi kesetaraan ilmu, kedalaman pemahaman antara karyawan produksi satu dan yang lainnya masih belum setara. Hal ini terlihat dari kedalaman jawaban yang diberikan setiap karyawan melalui pertanyaan wawancara yang sama. Tapi secara umum, karyawan sudah memiliki pengetahuan yang cukup mengenai konsep halal terkait dengan penggunaan bahan, alat dan barang.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis akan meneliti pentingnya *halal knowledge* untuk karyawan terutama karyawan The Restaurant dan bagian *purchasing* dalam mendukung penerapan konsep restoran hotel halal yang telah berlaku saat ini. Sertifikat halal yang dikeluarkan oleh MUI untuk restoran hotel harus diperbaharui setiap 1 tahun. Untuk memperpanjang sertifikasi tersebut akan dilaksanakan audit yang dilakukan oleh pihak MUI. Pada tahun 2021 mendatang sertifikasi halal The Restaurant akan diaudit ulang. Fakta ini mendukung penelitian yang akan dilaksanakan terkait dengan *halal knowledge worker*. Karena karyawan berpengetahuan halal atau *halal knowledge worker* dapat membantu kelancaran proses audit The Restaurant. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengambil judul **“HALAL KNOWLEDGE WORKER DALAM**

**PENYEDIAAN PRODUK, PELAYANAN DAN PENGADAAN BAHAN UNTUK Mendukung Penerapan Standar Restoran Hotel Bersertifikat Halal di The Restaurant, The Trans Luxury Hotel Bandung”.**

**B. Fokus Penelitian**

Topik dari penelitian ini adalah mengenai *halal knowledge worker* bagian produksi, pelayanan dan pengadaan bahan beserta penerapannya dalam pekerjaan sehari-hari. Dimensi dari penelitian ini adalah empat karakteristik *knowledge worker*, sebagai pendekatan terhadap teori *knowledge worker* digunakan lima karakteristik kompetensi sebagai pelengkap dari kriteria seorang *halal knowledge worker*. Maka dari itu, fokus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *halal knowledge worker* di The Restaurant
2. Bagaimana pemahaman *halal knowledge worker* mengenai pengetahuan halal
3. Bagaimana upaya hotel dalam memastikan, menjaga dan mengembangkan *halal knowledge* yang perlu dimiliki oleh karyawan

**C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan yang diharapkan dapat membantu pihak hotel secara positif. Berikut ini adalah uraian dari tujuan penelitian yang akan dilaksanakan:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan *halal knowledge worker* The Restaurant

2. Mengetahui dan mendeskripsikan pemahaman pengetahuan halal yang dimiliki oleh *halal knowledge worker* The Restaurant
3. Mengetahui upaya yang dilakukan oleh hotel dalam mengelola dan memelihara *halal knowledge* karyawan yang perlu terus dipertahankan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang positif secara teoritis maupun praktis baik untuk penulis, pihak hotel atau pihak lain yang membutuhkan dengan rincian sebagai berikut:

1. Penelitian ini memberikan manfaat teoritis berupa menemukan pemahaman mengenai *halal knowledge worker* dari sisi kedalaman pemahaman materi dan proses penerapan di pekerjaan yang berkaitan dengan konsep halal
2. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pihak The Trans Luxury Hotel Bandung dalam menjaga dan mengembangkan *halal knowledge* yang perlu dimiliki oleh karyawan The Restaurant. Masukan yang diberikan dapat berupa rekomendasi pelatihan bagi *halal knowledge worker* untuk The Restaurant sesuai dengan konsep karakteristik dan kriteria *halal knowledge worker* yang menjadi fokus dari penelitian ini
3. Selain bagi pihak hotel, penulis harap penelitian ini dapat menyediakan informasi mengenai *halal knowledge worker* bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasi mengenai hal ini, terutama bagi hotel yang akan mensertifikasikan restorannya.