ISSN: 1411-1527
E-ISSN: 2599-0209
Homepage: http://jurnalpariwisata.iptrisakti.ac.id/index.php/JIP/index DOI: https://doi.org/10.30647/jip.v31i3.2184

Pariwisata Halal di Pecinan Glodok, Jakarta: Studi Kualitatif tentang Kepercayaan Wisatawan Muslim dan Autentisitas Budaya

Mas Dedi Hidayatullah[1*], Fitri Rismiyati[1], Candra Hidayat[2], Linda Desafitri Ratu Bilqis[2], Kaleb Yusuf Sinay[3]

[1]Universitas Gunadarma, Depok

[2]Institut Pariwisata Trisakti

[3]Akademi Pariwisata Medan Hotel School , Hospitality Department

*mdedy@staff.gunadarma.ac.id

Informasi Artikel
Received: 30 Oktober 2026
Accepted: 11 November 2026
Published: 23 November 2026

Keywords:
halal tourism, Muslim friendly services, tourist trust, cultural authenticity, Glodok Chinatown

Abstract

This study explored Muslim tourists' experiences of cultural and culinary tourism services in Glodok Chinatown, Jakarta, focusing on trust formation and perceptions of cultural authenticity. A qualitative approach was employed using a single-case study design within an interpretive constructivist paradigm. Informants were selected through purposive sampling with maximum variation, including Muslim tourists, culinary business operators, tourism managers, and local community representatives. Data were collected through semi-structured in-depth interviews, direct observations, and document analysis. Reflexive thematic analysis was applied, while the credibility of the findings was strengthened through source comparison, analytical documentation, and researcher reflexivity. The investigation examined food information transparency, access to prayer facilities, service interactions, and local stakeholders' responses to Muslim tourists' needs. The analysis distinguished tourists' subjective perceptions, service providers' statements, and verifiable information. This study provided contextual insights into the relationships between Muslim-friendly services, tourist trust, and cultural authenticity within a multicultural destination. The findings offered a foundation for developing inclusive, transparent, and responsive tourism services that accommodate Muslim tourists' needs while preserving Glodok's cultural identity and respecting local social diversity.

Kata Kunci:
wisata halal, layanan ramah Muslim, kepercayaan wisatawan, autentisitas budaya, Pecinan Glodok

Abstrak

Penelitian ini mengeksplorasi pengalaman wisatawan Muslim dalam mengakses layanan wisata budaya dan kuliner di Pecinan Glodok, Jakarta, dengan fokus pada pembentukan kepercayaan dan pemaknaan autentisitas budaya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal dan paradigma interpretif konstruktivis. Informan dipilih melalui teknik purposive sampling dengan variasi maksimum, meliputi wisatawan Muslim, pelaku usaha kuliner, pengelola wisata, dan perwakilan komunitas lokal. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi terstruktur, observasi langsung, dan analisis dokumen. Analisis data menggunakan pendekatan tematik refleksif, sedangkan kredibilitas temuan diperkuat melalui perbandingan sumber, dokumentasi analitis, dan refleksivitas peneliti. Kajian mencakup transparansi informasi makanan, akses fasilitas ibadah, interaksi pelayanan, serta respons pelaku lokal terhadap kebutuhan wisatawan Muslim. Analisis membedakan persepsi subjektif wisatawan, pernyataan penyedia layanan, dan informasi yang dapat diverifikasi. Penelitian ini memberikan pemahaman kontekstual mengenai hubungan antara layanan ramah Muslim, kepercayaan wisatawan, dan autentisitas budaya dalam destinasi multikultural. Hasil penelitian menjadi dasar pengembangan layanan wisata yang inklusif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan wisatawan tanpa mengabaikan identitas budaya serta keberagaman sosial masyarakat Glodok.

PENDAHULUAN

Pecinan Glodok merupakan kawasan wisata budaya di Jakarta Barat yang mempertemukan aktivitas perdagangan, tradisi kuliner peranakan, bangunan bersejarah, dan kehidupan masyarakat lintas etnis. Portal resmi Jadesta menjelaskan bahwa kawasan ini berkembang melalui interaksi masyarakat Tionghoa, Betawi, Sunda, Jawa, serta kelompok lainnya. Keragaman tersebut menjadikan Glodok sebagai ruang untuk mempelajari perjumpaan budaya melalui kegiatan wisata sehari-hari.

Perjumpaan budaya tersebut juga mencakup penyediaan kuliner bagi pengunjung dengan kebutuhan konsumsi yang berbeda. Samara Yarapirom dan Riadil (2023) mendokumentasikan kuliner halal peranakan di Glodok serta membahas penyesuaian makanan dalam proses akulturasi budaya Tionghoa dan Indonesia. Kajian tersebut menunjukkan bahwa kuliner peranakan dapat menjadi ruang pertemuan antara identitas budaya dan kebutuhan konsumsi pengunjung Muslim.

Fenomena sosial yang menjadi perhatian penelitian ini ialah pertemuan antara keinginan wisatawan Muslim untuk menikmati pengalaman budaya Pecinan dan kebutuhan mereka untuk menjalankan praktik keagamaan selama berkunjung. Pertemuan tersebut melibatkan proses pencarian informasi, pemilihan makanan, komunikasi dengan penjual, serta penggunaan fasilitas ibadah. Pengalaman ini perlu dipahami melalui penuturan wisatawan dan pelaku lokal karena masing-masing pihak dapat memiliki pengetahuan, harapan, dan pemaknaan yang berbeda.

Dalam konsep wisata halal, penyediaan produk dan fasilitas perlu memperhatikan kebutuhan keagamaan wisatawan Muslim. Battour dan Ismail (2016) mengidentifikasi makanan halal serta fasilitas pendukung sebagai bagian penting dalam pengembangan layanan wisata bagi segmen tersebut. Pada tingkat pelayanan, kebutuhan ini menuntut informasi yang jelas, dapat diperiksa, dan mudah digunakan oleh pengunjung.

Di Glodok, informasi resmi kawasan telah mencantumkan fasilitas musala, sedangkan penelitian terdahulu telah mendokumentasikan pilihan kuliner halal peranakan. Namun, pencantuman fasilitas dan keberadaan pilihan makanan belum memberikan gambaran mengenai pengalaman wisatawan ketika mengakses serta menilai layanan tersebut. Informasi itu belum menjelaskan kemudahan menemukan tempat ibadah, memahami keterangan produk, atau memperoleh penjelasan yang mereka anggap meyakinkan.

Dengan demikian, kesesuaian antara layanan yang tersedia, informasi yang disampaikan, dan kebutuhan yang dirasakan wisatawan Muslim. Penelitian perlu membedakan pernyataan pelaku usaha, bukti yang dapat diverifikasi, dan kepercayaan pribadi pengunjung. Hal ini menjadi dasar pemeriksaan lapangan, bukan kesimpulan awal bahwa pelayanan di Glodok belum memadai.

Konsep wisata halal membantu mengidentifikasi kebutuhan wisatawan Muslim dan atribut pelayanan yang relevan. Sementara itu, teori autentisitas Wang (1999) menjelaskan bahwa pengalaman wisata dapat dipahami melalui keaslian objek, makna yang dibangun secara sosial, serta pengalaman diri dan hubungan antarmanusia. Kedua perspektif tersebut menyediakan dasar untuk menelaah layanan keagamaan dan pengalaman budaya dalam satu konteks destinasi.

Meskipun demikian, penggunaan kedua perspektif secara terpisah

menyisakan persoalan penjelasan. Identifikasi makanan halal dan fasilitas ibadah belum menjelaskan cara wisatawan membangun kepercayaan melalui interaksi dengan pelaku usaha. Sebaliknya, penjelasan mengenai autentisitas budaya belum secara khusus menerangkan cara kebutuhan keagamaan memengaruhi pemaknaan pengalaman di kawasan Pecinan.

Hal ini terletak pada kebutuhan untuk menghubungkan pemenuhan kebutuhan wisatawan Muslim, pembentukan kepercayaan dalam interaksi pelayanan, dan pemaknaan autentisitas budaya. Hubungan tersebut perlu ditelaah secara kontekstual. Penyesuaian layanan tidak dapat langsung diasumsikan mengurangi ataupun memperkuat identitas budaya sebelum peneliti memahami pandangan wisatawan dan masyarakat setempat.

Penelitian terdahulu memberikan beberapa dasar yang relevan. Samara Yarapirom dan Riadil (2023) menelaah filosofi kuliner halal peranakan dan akulturasi budaya di Glodok melalui pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus tersebut menyediakan pemahaman mengenai makanan sebagai produk budaya, tetapi belum secara khusus diarahkan pada proses pembentukan kepercayaan wisatawan melalui rangkaian interaksi pelayanan.

Dalam konteks yang lebih luas, Hamdy dan Eid (2024) mengembangkan pengukuran citra destinasi ramah Muslim yang mencakup dimensi kognitif, emosional, dan atribut ramah Muslim. Penelitian ini memperluas pemahaman mengenai penilaian destinasi, tetapi tujuan pengembangan skala berbeda dari eksplorasi mendalam mengenai pengalaman sehari-hari wisatawan dan pelaku lokal di Glodok.

Kajian terbaru juga telah menghubungkan kepercayaan dan autentisitas dengan pengalaman wisatawan Muslim. Sumpena et al. (2026), melalui studi kualitatif di Surabaya, membahas peran sertifikasi halal dalam membentuk kepercayaan dan pengalaman spiritual wisatawan. Oleh karena itu, kebaruan penelitian Glodok perlu ditempatkan secara lebih spesifik pada interaksi wisatawan, pelaku usaha, dan komunitas dalam konteks kawasan warisan budaya Pecinan.

Berdasarkan perbandingan studi tersebut, ruang penelitian yang dapat dikembangkan ialah pemahaman mengenai cara wisatawan Muslim menafsirkan informasi layanan, membangun kepercayaan melalui perjumpaan dengan pelaku lokal, dan memaknai pengalaman budaya di Pecinan Glodok. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menelusuri proses tersebut sekaligus memahami respons pelaku usaha dan komunitas. Kontribusi penelitian terletak pada penjelasan proses serta hubungan antarpengalaman dalam konteks Glodok, dengan tetap membuka kemungkinan adanya temuan yang berbeda dari kerangka awal.

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan mengeksplorasi pengalaman wisatawan Muslim dalam menggunakan layanan wisata di Pecinan Glodok Jakarta, dengan perhatian pada pembentukan kepercayaan dan pemaknaan identitas budaya. Secara khusus, penelitian ini bertujuan: (1) Memahami pengalaman wisatawan Muslim dalam memperoleh informasi makanan, memilih layanan, dan mengakses fasilitas ibadah; (2) Menelaah proses pembentukan kepercayaan wisatawan Muslim terhadap informasi dan pelayanan yang mereka terima; (3) Menggali pemaknaan serta respons pelaku

usaha dan komunitas lokal terhadap kebutuhan wisatawan Muslim; (4) Menganalisis hubungan antara penyesuaian layanan ramah Muslim dan pemaknaan autentisitas budaya Pecinan Glodok.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi konseptual mengenai hubungan antara layanan ramah Muslim, kepercayaan, dan autentisitas dalam wisata budaya. Secara praktis, hasilnya dapat menjadi dasar penyusunan layanan dan informasi pengunjung yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan serta menghormati kehidupan budaya masyarakat Glodok.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengintegrasian tiga perspektif utama, yaitu layanan ramah Muslim, pembentukan kepercayaan wisatawan, dan autentisitas budaya dalam konteks destinasi wisata multikultural. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih menekankan aspek ketersediaan kuliner halal, karakteristik ruang konsumsi, atau atribut pelayanan wisata, penelitian ini mengarahkan perhatian pada proses sosial yang berlangsung ketika wisatawan Muslim memperoleh informasi, berinteraksi dengan penyedia layanan, dan memaknai pengalaman budaya di Pecinan Glodok, Jakarta.

Penelitian ini mengadaptasi teori kepercayaan Mayer et al. (1995) dan konsep autentisitas Wang (1999) untuk memahami hubungan antara kredibilitas informasi, kebutuhan keagamaan, dan identitas budaya lokal. Melalui pendekatan studi kasus kualitatif yang melibatkan wisatawan, pelaku usaha, pemandu wisata, serta komunitas setempat, penelitian ini berupaya menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengembangan layanan wisata yang inklusif tanpa menghilangkan karakter budaya destinasi. Kontribusi konseptual yang diharapkan ialah penjelasan tentang mekanisme pembentukan kepercayaan wisatawan Muslim dalam pengalaman wisata budaya yang melibatkan keberagaman praktik sosial dan keagamaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Wisata Halal dan Layanan Ramah Muslim

Wisata halal mencakup penyediaan produk, aktivitas, dan pelayanan wisata yang sesuai dengan prinsip Islam. Battour dan Ismail (2016) menempatkan kebutuhan keagamaan wisatawan Muslim sebagai pertimbangan penting dalam pengembangan fasilitas serta pengalaman wisata. El-Gohary (2016) memperluas pembahasan tersebut dengan menelaah ketepatan penggunaan istilah halal dan kesesuaiannya dengan praktik industri. Kedua kajian ini menunjukkan pentingnya membedakan penggunaan label pemasaran dari substansi pelayanan yang diterima pengunjung.

Rasul (2019), melalui tinjauan sistematis, mengidentifikasi perlunya kejelasan mengenai definisi, prinsip, ruang lingkup, serta dampak wisata halal. Implikasinya, penelitian perlu menjelaskan batas konsep yang digunakan sebelum menilai suatu destinasi. Keberadaan beberapa produk halal tidak cukup untuk menyimpulkan karakter seluruh kawasan, terlebih ketika destinasi tersebut memiliki beragam pelaku usaha dan tradisi konsumsi.

Dalam penelitian ini, wisata halal menjadi konteks kajian, sedangkan layanan ramah Muslim menjadi fokus operasional untuk memahami pengalaman pengunjung. Layanan tersebut mencakup informasi makanan, akses beribadah, komunikasi pelayanan, dan penghormatan terhadap kebutuhan keagamaan. Definisi ini memungkinkan penelitian

mengeksplorasi pengalaman wisatawan Muslim di Glodok tanpa memberikan penilaian kehalalan terhadap keseluruhan kawasan.

Perbedaan antara konsep normatif dan pengalaman empiris perlu dipertahankan. Konsep normatif menjelaskan prinsip pelayanan yang diharapkan, sementara pengalaman empiris menunjukkan cara wisatawan memahami dan menggunakan layanan dalam situasi tertentu. Penelitian kualitatif dapat mempertemukan keduanya melalui penelusuran pengalaman, keputusan, dan interaksi yang berlangsung selama kunjungan.

Kebutuhan Wisatawan Muslim sebagai Pengalaman yang Kontekstual

Kebutuhan wisatawan Muslim melampaui ketersediaan makanan dan fasilitas ibadah. Oktadiana et al. (2016), dengan menggunakan perspektif *Coordinated Management of Meaning*, menekankan pentingnya norma budaya, komunikasi verbal dan nonverbal, hubungan sosial, serta pemaknaan perjalanan. Kajian tersebut menyediakan dasar untuk memahami kebutuhan wisatawan melalui interaksi yang mereka alami dalam konteks budaya tertentu.

Jeaheng et al. (2019) mengidentifikasi lima dimensi atribut hotel ramah Muslim, yaitu pelayanan, fasilitas, makanan dan minuman, privasi, serta kesetaraan pelayanan pelanggan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pengalaman ramah Muslim memiliki unsur material dan interpersonal. Namun, penerapannya pada Glodok memerlukan penyesuaian karena kawasan wisata terbuka melibatkan banyak usaha dengan pola pelayanan yang beragam. Atribut dalam lingkungan hotel tidak dapat langsung diperlakukan sebagai standar penilaian kawasan Pecinan.

Perkembangan konseptual berikutnya terlihat dalam penelitian Hamdy dan Eid (2024). Mereka mengembangkan citra destinasi ramah Muslim melalui dimensi kognitif, emosional, dan atribut ramah Muslim. Kerangka tersebut memperlihatkan bahwa pengunjung menilai destinasi berdasarkan informasi, perasaan, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan keagamaan. Meski demikian, pengukuran citra destinasi memiliki tujuan berbeda dari penelusuran proses pemaknaan pengalaman secara mendalam.

Berdasarkan sintesis tersebut, penelitian ini memandang kebutuhan wisatawan Muslim sebagai pengalaman yang kontekstual. Wawancara perlu membuka ruang bagi perbedaan prioritas, kebiasaan mencari informasi, pengalaman kunjungan sebelumnya, dan batas kenyamanan masing-masing informan. Peneliti tidak menetapkan bahwa seluruh pengunjung Muslim memiliki tuntutan pelayanan yang sama.

Kepercayaan Wisatawan terhadap Informasi dan Pelayanan

Kepercayaan menjadi konsep penting ketika seseorang harus mengambil keputusan berdasarkan informasi yang belum sepenuhnya dapat diperiksa secara langsung. Mayer et al. (1995) menjelaskan kepercayaan sebagai kesediaan menerima kerentanan terhadap tindakan pihak lain. Mereka membedakan kepercayaan dari penilaian atas kelayakan pihak lain untuk dipercaya, yang mencakup kemampuan, kepedulian, dan integritas.

Model tersebut berasal dari konteks organisasi. Penelitian ini mengadaptasinya sebagai konsep pemandu untuk menelaah interaksi wisatawan dengan penyedia layanan. Kemampuan merujuk pada persepsi pengunjung atas kecakapan pelaku usaha menjelaskan produk.

Kepedulian berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan pengunjung. Integritas menyangkut konsistensi dan keterbukaan informasi. Ketiganya digunakan untuk membantu interpretasi, dengan tetap membuka ruang bagi bentuk kepercayaan lain yang ditemukan di lapangan.

Dalam bidang hospitality, Jeaheng et al. (2020) menelaah layanan, fasilitas, serta makanan dan minuman ramah halal bersama persepsi kualitas, harga, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas. Kajian tersebut menempatkan kepercayaan dalam rangkaian evaluasi pengalaman wisatawan Muslim. Relevansinya bagi penelitian Glodok terletak pada perlunya membaca pengalaman pelayanan secara menyeluruh, termasuk hubungan antara informasi produk dan interaksi dengan penyedia layanan.

Sumpena et al. (2026), melalui studi kualitatif di Surabaya, menunjukkan bahwa informan memaknai sertifikasi halal sebagai jaminan yang berkaitan dengan kepercayaan, transparansi, dan penghormatan terhadap identitas keagamaan. Temuan ini memberikan dasar untuk mengeksplorasi peran bukti formal dalam pengalaman wisatawan. Akan tetapi, konteks serta karakter informannya berbeda dari kawasan Glodok sehingga peneliti tetap perlu memeriksa cara bukti tersebut dimaknai secara lokal.

Autentisitas dan Penyesuaian Layanan dalam Wisata Budaya

Autentisitas menyediakan perspektif untuk memahami pemaknaan pengalaman budaya. Wang (1999) membedakan autentisitas objektif, konstruktif, dan eksistensial. Autentisitas objektif berkaitan dengan keaslian objek. Autentisitas konstruktif merujuk pada makna keaslian yang dibentuk melalui harapan, pengetahuan, dan interpretasi sosial. Autentisitas eksistensial berkaitan dengan pengalaman diri serta hubungan antarmanusia yang diaktifkan melalui kegiatan wisata.

Cohen (1988) menjelaskan bahwa autentisitas dapat dinegosiasikan dan bahwa komodifikasi tidak selalu menghapus makna budaya. Perubahan dapat menghasilkan makna tambahan, sementara praktik baru dapat memperoleh pengakuan autentik seiring waktu. Perspektif ini mencegah peneliti menyimpulkan bahwa penyesuaian produk bagi wisatawan Muslim dengan sendirinya mengurangi keaslian budaya.

Hubungan antara kepercayaan dan autentisitas juga memiliki dasar empiris. Taheri et al. (2020), melalui survei pengunjung situs warisan budaya di Iran, menemukan hubungan positif antara kepercayaan yang dirasakan dan persepsi ketulusan serta autentisitas. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa penilaian pengalaman budaya dapat melibatkan kepercayaan terhadap integritas penawaran destinasi. Namun, hubungan dalam model survei itu belum menjelaskan urutan pengalaman atau proses interaksi pada setiap kunjungan.

Penelitian ini karena itu menempatkan autentisitas sebagai makna yang perlu ditelusuri bersama wisatawan dan komunitas lokal. Penyesuaian layanan dapat diterima, dipertanyakan, atau dimaknai berbeda oleh para pihak. Interpretasinya harus mengikuti bukti lapangan.

Pecinan Glodok sebagai Ruang Kuliner Multikultural

Kajian Glodok perlu memperhatikan hubungan antara makanan, ruang, dan interaksi sosial. Komala et al. (2022) menggunakan pemetaan berlapis untuk menelaah wilayah makanan halal dan

nonhalal di kawasan tersebut. Mereka tidak menemukan batas spasial yang tegas antara keduanya. Kajian ini memperlihatkan bahwa praktik konsumsi yang berbeda dapat hadir dalam ruang perkotaan yang saling terhubung.

Temuan tersebut relevan bagi penelitian wisata karena kedekatan fisik antarusaha tidak selalu menjelaskan cara pengunjung memahami pilihan makanan. Berdasarkan penelitian Komala et al. (2022), penelitian ini mengembangkan perhatian pada proses membaca informasi dan mengambil keputusan dalam ruang kuliner yang beragam. Interpretasi tersebut merupakan arah analisis yang diusulkan, bukan kesimpulan tentang perilaku seluruh pengunjung Glodok.

Samara Yarapirom dan Riadil (2023) melengkapi perspektif spasial tersebut melalui pembahasan filosofi kuliner halal peranakan dan akulturasi budaya. Kajian mereka menunjukkan pentingnya cerita, pengetahuan kuliner, dan perubahan produk dalam memahami pengalaman gastronomi Glodok. Dengan demikian, makanan dapat ditelaah sebagai produk konsumsi sekaligus pembawa makna budaya.

Perbandingan kedua studi tersebut menunjukkan dua kontribusi yang saling melengkapi. Komala et al. menekankan organisasi ruang kuliner, sedangkan Samara Yarapirom dan Riadil menekankan karakter serta pemaknaan produk. Penelitian ini memperluas pembahasan pada pengalaman yang berlangsung ketika wisatawan berinteraksi dengan pelaku usaha dan komunitas dalam ruang tersebut.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal dan paradigma interpretif-konstruktivis. Penelitian memandang pengalaman wisatawan serta pemaknaan pelayanan sebagai pengetahuan yang terbentuk melalui interaksi sosial dalam konteks tertentu. Oleh karena itu, peneliti akan mengeksplorasi keragaman perspektif wisatawan Muslim, pelaku usaha, pemandu, dan komunitas lokal.

Desain studi kasus dipilih untuk menelaah hubungan antara pengalaman pengunjung, praktik pelayanan, dan konteks budaya Pecinan Glodok secara mendalam. Baxter dan Jack (2008) menekankan pentingnya penetapan kasus, batas penelitian, dan penggunaan berbagai sumber data dalam studi kasus kualitatif.

Kasus penelitian ini adalah praktik pemenuhan kebutuhan wisatawan Muslim dalam kegiatan wisata budaya dan kuliner di Pecinan Glodok. Unit analisis utamanya ialah praktik pelayanan dan interaksi yang membentuk pengalaman tersebut. Pengalaman individual serta penuturan berbagai kelompok informan menjadi sumber untuk memahami kasus secara menyeluruh.

Penelitian diarahkan untuk menjelaskan proses pembentukan kepercayaan, pemaknaan penyesuaian layanan, dan hubungan pengalaman tersebut dengan identitas budaya setempat. Peneliti menggunakan konsep layanan ramah Muslim, kepercayaan, dan autentisitas sebagai panduan awal yang tetap terbuka terhadap penjelasan alternatif dari data.

Konteks dan Batas Kasus

Penelitian berlangsung pada bulan 30 Januari 2026 sampai dengan 30 September 2026 di kawasan Pecinan Glodok, Jakarta Barat. Cakupan awal meliputi Pancoran, Petak Sembilan, Gang Gloria, dan Petak Enam. Observasi pendahuluan akan digunakan untuk

menetapkan jalur, lokasi usaha, dan fasilitas yang relevan.

Batas kasus ditentukan melalui tiga aspek. Pertama, batas spasial mencakup lokasi pelayanan dan jalur kunjungan yang masuk dalam peta penelitian. Kedua, batas aktivitas mencakup pencarian informasi makanan, pemilihan tempat makan, akses beribadah, dan interaksi pelayanan selama kegiatan wisata. Ketiga, batas temporal mengikuti periode pengumpulan data yang ditetapkan.

Peneliti akan melakukan kunjungan pada hari kerja dan akhir pekan serta pada waktu yang memungkinkan pengamatan kebutuhan beribadah. Variasi tersebut digunakan untuk memahami perbedaan situasi pelayanan. Setiap kunjungan akan dicatat berdasarkan tanggal, waktu, lokasi, aktivitas, dan kondisi yang relevan.

Pemilihan dan Rekrutmen Informan

Peneliti menggunakan *purposive sampling* dengan strategi variasi maksimum. Pemilihan informan diarahkan untuk memperoleh pengalaman yang relevan sekaligus beragam, termasuk pengalaman yang mendukung maupun mempertanyakan penilaian awal terhadap pelayanan.

Tabel 1. Pemilihan Informan

Kelompok informan	Kriteria inklusi	Rencana awal
Wisatawan Muslim	Berusia minimal 18 tahun; berkunjung untuk kegiatan wisata; memiliki pengalaman memilih makanan atau mencari fasilitas ibadah di kawasan penelitian	8–12 orang
Pelaku usaha kuliner	Terlibat langsung dalam operasional usaha dan memahami informasi produk atau praktik pelayanan pengunjung	4–6 orang
Pemandu atau pengelola kegiatan wisata	Memiliki pengalaman memandu atau mengelola kunjungan di Glodok dan memahami kebutuhan pengunjung	2–3 orang
Perwakilan komunitas lokal	Terlibat dalam kegiatan budaya, komunitas, atau pengembangan pariwisata kawasan	2–3 orang
	Total rencana awal	16–24 orang

Sumber: Peneliti (2026)

Variasi wisatawan akan mempertimbangkan pengalaman kunjungan pertama dan berulang, pola kunjungan mandiri dan berpemandu, serta perbedaan pengalaman memperoleh layanan. Variasi pelaku usaha akan mempertimbangkan jenis usaha, praktik komunikasi produk, dan bukti pendukung klaim yang tersedia.

Wisatawan akan direkrut secara langsung setelah mereka menjalani aktivitas yang relevan. Pelaku usaha, pemandu, dan komunitas akan dihubungi melalui pendekatan langsung atau penghubung lokal. Penghubung tidak menentukan seluruh peserta agar penelitian tetap menjangkau perspektif yang berbeda. Peneliti akan mencatat jalur rekrutmen, jumlah peserta yang menolak, dan alasan penolakan apabila mereka bersedia menyampaikannya.

Jumlah akhir informan akan ditentukan berdasarkan *information power*. Malterud et al. (2016) menjelaskan bahwa kecukupan sampel bergantung pada fokus penelitian, kekhususan peserta, penggunaan teori, kualitas dialog, dan strategi analisis. Peneliti akan mengevaluasi unsur tersebut selama pengumpulan data, termasuk kecukupan

informasi dari setiap kelompok untuk menjawab tujuan penelitian.

Wawancara mendalam semi terstruktur

Wawancara direncanakan berlangsung sekitar 30–60 menit, mengikuti ketersediaan dan kenyamanan informan. Peneliti akan menggunakan Bahasa Indonesia dan merekam percakapan setelah memperoleh persetujuan. Apabila peserta menolak perekaman, wawancara akan didokumentasikan melalui catatan dengan persetujuannya.

Pedoman wawancara disusun berdasarkan tujuan penelitian dan diuji coba kepada satu atau dua peserta yang memenuhi kriteria. Uji coba digunakan untuk menilai kejelasan bahasa, sensitivitas topik, serta kemampuan pedoman menggali pengalaman konkret. Keputusan memasukkan data uji coba ke dalam analisis akan dijelaskan berdasarkan perubahan instrumen dan mutu datanya.

Wawancara mengutamakan cerita mengenai kejadian yang dialami informan. Topik utama meliputi: (1) Pengalaman memilih makanan dan memperoleh informasi produk; (2) Dasar menerima, meragukan, atau memeriksa penjelasan penyedia layanan; (3) Pengalaman mencari dan menggunakan fasilitas ibadah; (4) Interaksi yang menimbulkan kenyamanan, kebingungan, atau ketidakpercayaan; (5) Pandangan mengenai penyesuaian layanan dan identitas budaya Glodok.

Wawancara lanjutan dapat dilakukan apabila peneliti membutuhkan penjelasan tambahan atau menemukan pengalaman yang perlu ditelusuri lebih mendalam.

Observasi langsung

Peneliti akan melakukan observasi nonpartisipan pada lokasi dan aktivitas yang telah ditetapkan. Pengamatan mencakup informasi pada menu, penanda produk, petunjuk fasilitas ibadah, kondisi akses, serta interaksi pelayanan yang dapat diamati secara etis. Catatan lapangan akan memisahkan deskripsi kejadian dari interpretasi awal peneliti. Pencatatan interaksi yang dapat mengidentifikasi seseorang atau dilakukan di ruang terbatas memerlukan persetujuan pihak terkait. Peneliti tidak akan menyimpulkan status kehalalan produk berdasarkan penampilan makanan, identitas etnis pemilik usaha, atau ketiadaan penanda. Observasi digunakan untuk memahami praktik dan informasi yang terlihat.

Analisis dokumen

Dokumen dapat mencakup menu, materi promosi, informasi digital resmi usaha, peta kunjungan, dan dokumen pendukung klaim layanan yang diizinkan untuk diperiksa. Setiap dokumen akan dicatat berdasarkan sumber, tanggal akses, konteks penggunaan, dan keterbatasannya. Peneliti akan membedakan dokumen promosi, pernyataan pelaku usaha, serta bukti yang telah diverifikasi melalui sumber penerbit yang relevan. Perbedaan tersebut akan dipertahankan dalam penyajian hasil.

Pengelolaan dan Analisis Data

Rekaman wawancara akan ditranskripsikan secara verbatim dan diperiksa kembali dengan rekaman asli. Peneliti akan menyamarkan nama peserta serta informasi identitas yang tidak diperlukan. Setiap transkrip, catatan observasi, dan dokumen akan memperoleh

kode agar hubungan antarsumber dapat ditelusuri.

Analisis menggunakan analisis tematik refleksif. Pendekatan ini mengakui peran aktif peneliti dalam membangun interpretasi dan tema. Braun dan Clarke (2021) menekankan bahwa prosedur kualitas analisis perlu konsisten dengan pendekatan tematik yang dipilih. Analisis dilakukan melalui enam tahap yang berlangsung secara berulang: (1) Pengenalan data, membaca transkrip, mendengarkan rekaman, dan menelaah catatan lapangan untuk memahami konteks pengalaman; (2) Memberikan kode pada bagian data yang relevan, termasuk makna tersurat dan interpretasi makna yang mendasarinya; (3) Peninjauan tema, memeriksa kesesuaian tema dengan kutipan, sumber data, dan pengalaman yang berbeda; (4) Pendefinisian tema, memperjelas gagasan utama, batas, serta kontribusi setiap tema; (5) Penulisan analisis, menghubungkan interpretasi, kutipan informan, bukti kontekstual, dan literature.

Prosedur tersebut mengikuti prinsip analisis yang rekursif, sehingga peneliti dapat kembali ke tahap sebelumnya ketika interpretasi berkembang (Byrne, 2022). Pembacaan awal akan berorientasi induktif untuk memberi ruang pada pengalaman informan. Selanjutnya, peneliti mempertemukan pola data dengan konsep layanan ramah Muslim, kepercayaan, dan autentisitas. Konsep tersebut membantu mempertajam penjelasan tanpa menjadi kategori yang wajib memuat seluruh data. Peneliti akan membandingkan pengalaman dalam dan antarkelompok informan, serta mempertahankan kasus yang bertentangan dengan pola dominan. Frekuensi penyebutan tidak menjadi satu-satunya dasar menentukan pentingnya tema. Penilaian juga mempertimbangkan kedalaman makna dan relevansinya terhadap tujuan penelitian.

Refleksivitas dan Kualitas Penelitian

Peneliti akan menjelaskan latar belakang akademik, pengalaman terkait wisata halal atau Glodok, serta hubungan sebelumnya dengan peserta atau penghubung lokal. Informasi tersebut diperlukan untuk memahami posisi peneliti dalam proses produksi pengetahuan. Jurnal reflektif akan digunakan untuk mencatat asumsi awal, respons selama wawancara, perubahan pemahaman, dan keputusan analitis. Peneliti juga akan mendokumentasikan perubahan pedoman wawancara, perkembangan kode, revisi tema, serta alasan mempertahankan atau menolak suatu interpretasi. Kualitas penelitian akan diperkuat melalui: (1) Perbandingan sumber dan metode yaitu wawancara, observasi, dan dokumen dibandingkan untuk memahami kesesuaian serta perbedaan informasi; (2) Penelusuran pengalaman yang bertentangan**,** data yang berbeda digunakan untuk memeriksa batas penjelasan tema; (3) Deskripsi kontekstual yang memadai, laporan menjelaskan karakter peserta, lokasi, aktivitas, dan situasi pelayanan agar pembaca dapat menilai keteralihan temuan; (4) Diskusi reflektif, rekan peneliti dapat menelaah asumsi serta alternatif interpretasi untuk memperdalam analisis.

Etika Penelitian dan Perlindungan Data

Sebelum pengumpulan data, peneliti akan mengikuti prosedur peninjauan etik yang berlaku pada institusi. Artikel akhir harus mencantumkan lembaga peninjau, nomor dan tanggal persetujuan, atau keterangan pengecualian resmi apabila berlaku. Peserta akan menerima penjelasan mengenai tujuan penelitian, kegiatan yang diikuti, penggunaan

rekaman, kerahasiaan, dan hak menghentikan keterlibatan. Persetujuan mengikuti wawancara, perekaman, dan penggunaan foto akan diminta secara terpisah.

Peneliti akan menggunakan nama samaran serta mempertimbangkan risiko identifikasi melalui gabungan informasi, seperti lokasi usaha, jabatan, dan kutipan. Pernyataan sensitif mengenai produk atau usaha tertentu memerlukan pemeriksaan yang cermat sebelum dipublikasikan. Rekaman dan transkrip akan disimpan pada media dengan akses terbatas. Masa penyimpanan dan pemusnahan data mengikuti kebijakan institusi serta informasi yang disampaikan kepada peserta. Selama kegiatan lapangan, peneliti akan menghormati aturan tempat ibadah, ruang usaha, dan aktivitas masyarakat.

Pelaporan Penelitian

Pelaporan akan mengacu pada *Standards for Reporting Qualitative Research* atau SRQR dari O'Brien et al. (2014). Pedoman ini membantu memastikan transparansi mengenai paradigma, konteks, rekrutmen, pengumpulan data, analisis, refleksivitas, dan etika penelitian. Laporan akhir akan memuat jumlah peserta aktual, periode dan cakupan observasi, perubahan prosedur, serta keterbatasan akses data. Temuan disajikan melalui tema analitis yang didukung kutipan dan bukti kontekstual. Kontribusi penelitian diarahkan pada pengembangan pemahaman konseptual dalam konteks Glodok, dengan batas penerapan temuan yang dijelaskan secara terbuka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komposisi Informan

Penelitian ini berfokus pada pengalaman wisatawan Muslim dalam menggunakan layanan wisata budaya dan kuliner di Pecinan Glodok. Pengalaman tersebut ditelaah bersama perspektif pelaku usaha, pemandu, dan komunitas lokal untuk memahami proses pelayanan dari berbagai posisi. Komposisi informan dirancang untuk menjangkau keragaman pengalaman. Wisatawan memberikan informasi mengenai keputusan konsumsi dan akses beribadah. Pelaku usaha menjelaskan praktik pelayanan. Pemandu serta komunitas memberikan konteks mengenai kegiatan wisata dan pemaknaan identitas budaya kawasan.

Tabel 2. Rencana komposisi informan penelitian

Kelompok informan	Kode yang akan digunakan	Target awal	Karakteristik yang ditelusuri
Wisatawan Muslim	WM01 dan seterusnya	8–12 orang	Pengunjung pertama dan berulang; perjalanan mandiri dan berpemandu; pengalaman memilih makanan atau mencari fasilitas ibadah
Pelaku usaha kuliner	PU01 dan seterusnya	4–6 orang	Keterlibatan operasional, pengetahuan produk, praktik komunikasi, dan bukti pendukung klaim layanan
Pemandu atau pengelola wisata	PW01 dan seterusnya	2–3 orang	Pengalaman memandu di Glodok dan mendampingi kebutuhan wisatawan Muslim
Perwakilan	KL01 dan	2–3 orang	Keterlibatan dalam kegiatan

Kelompok informan	Kode yang akan digunakan	Target awal	Karakteristik yang ditelusuri
komunitas lokal	seterusnya		budaya, komunitas, atau pengembangan pariwisata
Total target awal		16–24 orang	Jumlah akhir mengikuti kecukupan informasi dan kedalaman data

Sumber: Hasil Observasi (2026)

Arah Pengembangan Tema Analitis

Analisis diarahkan untuk memahami hubungan antara informasi, interaksi pelayanan, kepercayaan, dan pemaknaan budaya. Mengikuti analisis tematik refleksif, tema akhir dikembangkan melalui keterlibatan peneliti dengan keseluruhan data. Tema tidak ditetapkan hanya berdasarkan daftar pertanyaan wawancara (Braun & Clarke, 2021; Byrne, 2022).

Tabel 3. Tema sementara dan arah pemeriksaan data

Tema sementara	Fokus analisis	Bukti yang diperlukan	Perbedaan yang ditelusuri
Menilai informasi sebelum mempercayai layanan	Dasar menerima, memeriksa, atau meragukan informasi produk	Wawancara, menu, penanda, komunikasi pelayanan, dan dokumen pendukung	Kepercayaan pada penjelasan lisan dan kebutuhan terhadap bukti tambahan
Mengupayakan akses ibadah dalam perjalanan	Proses menemukan fasilitas dan menyesuaikan aktivitas	Pengalaman pengunjung, observasi akses, petunjuk, serta informasi pengelola	Pengunjung pertama dan berulang; perjalanan mandiri dan berpemandu
Memaknai penyesuaian layanan dalam budaya Pecinan	Penafsiran perubahan produk dan komunikasi pelayanan	Perspektif wisatawan, pelaku usaha, komunitas, serta dokumentasi praktik	Penyesuaian yang diterima dan perubahan yang dipertanyakan
Membentuk pengalaman melalui bantuan antaraktor	Peran penjual, pemandu, komunitas, dan pengunjung lain	Cerita kejadian konkret, observasi bantuan, serta informasi kunjungan	Informasi yang saling melengkapi dan informasi yang berbeda

Sumber: Hasil Observasi (2026)

Menilai Informasi sebelum Mempercayai Layanan

Pembahasan mengenai informasi makanan perlu menjelaskan proses pengambilan keputusan wisatawan. Analisis menelusuri informasi yang mereka cari, sumber yang digunakan, dan alasan suatu penjelasan dianggap cukup. Berikut kutipan dari perspektif wisatawan:

"Saya biasanya membaca menu dulu. Kalau keterangannya belum jelas, saya bertanya tentang bahan dan cara memasaknya. Saya ingin mendapat penjelasan yang bisa saya pahami sebelum memesan."

Apabila pengalaman sejenis ditemukan dalam data asli, analisis dapat menjelaskan tindakan wisatawan sebagai upaya mengurangi ketidakpastian melalui

pemeriksaan informasi. Peneliti perlu menghubungkannya dengan kejadian spesifik, respons penjual, dan keputusan setelah interaksi berlangsung. Berikut kutipan dari perspektif pelaku usaha:

> *"Kalau pengunjung bertanya, saya menjelaskan bahan yang kami gunakan. Untuk hal yang saya tidak tahu, saya perlu memeriksa dulu dan tidak langsung menjawab."*

Jika didukung data, keterbukaan mengenai batas pengetahuan dapat dibahas melalui konsep kemampuan dan integritas dalam model Mayer et al. (1995). Namun, penilaian wisatawan atas keterbukaan penjual tetap berbeda dari pemeriksaan status produk. Pengalaman yang berlawanan juga perlu disajikan. Berikut kutipan yang menunjukkan perspektif berbeda:

> *"Penjelasan penjual membantu, tetapi saya tetap mencari bukti yang bisa diperiksa. Kalau belum sesuai dengan pertimbangan saya, saya memilih tempat lain."*

Perbandingan tersebut dapat membantu menjelaskan perbedaan dasar kepercayaan. Peneliti tidak boleh langsung menganggap pengunjung yang meminta bukti tambahan lebih religius. Penjelasannya harus mengikuti pengalaman dan alasan yang benar-benar disampaikan informan.

Mengupayakan Akses Ibadah dalam Perjalanan Wisata

Pengalaman beribadah perlu ditelaah melalui rangkaian tindakan pengunjung, mulai dari mencari informasi hingga menggunakan fasilitas. Analisis demikian memperlihatkan hubungan antara fasilitas fisik dan bantuan sosial. Berikut kutipan dari perspektif pengunjung pertama:

> *"Saya belum tahu letak tempat salatnya. Setelah bertanya kepada orang di sekitar, baru saya mendapat arah. Saya akan lebih mudah mengatur kunjungan kalau informasinya sudah saya ketahui sejak awal."*

Dalam wawancara asli, pengalaman wisatawan perlu dibandingkan dengan observasi jalur, keberadaan petunjuk, dan kondisi penggunaan fasilitas. Peneliti juga memeriksa pengalaman pengunjung yang mengenal kawasan. Berikut kutipan dari perspektif pengunjung berulang:

> *"Karena sudah pernah datang, saya tahu harus menuju ke mana. Saya biasanya menyesuaikan waktu makan dan jalan-jalan dengan waktu salat."*

Jika data menunjukkan pola tersebut, perbedaannya dapat ditafsirkan melalui pengetahuan sebelumnya dan kemampuan mengatur perjalanan. Oktadiana et al. (2016) membantu menjelaskan peran komunikasi serta hubungan sosial dalam pemenuhan kebutuhan wisatawan Muslim.

Memaknai Penyesuaian Layanan dalam Budaya Pecinan

Penyesuaian pelayanan perlu dianalisis dari sudut pandang pihak yang melakukan dan pihak yang mengalaminya. Perubahan informasi produk, pilihan menu, dan cara melayani dapat memiliki makna berbeda bagi wisatawan serta komunitas. Berikut kutipan dari perspektif pelaku usaha:

> *"Kami berusaha menjelaskan pilihan yang tersedia supaya pengunjung bisa menentukan sendiri. Cerita makanan dan latar belakang usaha tetap kami sampaikan."*

Berikut adalah kutipan dari perspektif komunitas:

> *"Pengunjung perlu mendapat informasi yang jelas. Pada saat yang sama, mereka juga perlu mengenal kebiasaan dan sejarah kawasan ini."*

Apabila kedua pandangan tersebut muncul dalam data, pembahasan dapat menelaah hubungan antara keterbukaan informasi dan penyampaian identitas budaya. Wang (1999) menyediakan dasar untuk memahami autentisitas sebagai pengalaman dan pemaknaan sosial. Cohen (1988) juga membantu menelaah perubahan budaya tanpa menganggap setiap penyesuaian menghilangkan keaslian. Pembahasan perlu mencakup pandangan yang mempertanyakan perubahan. Sikap komunitas tidak boleh ditulis seolah seragam. Peneliti perlu menjelaskan pihak yang menerima, pihak yang keberatan, serta alasan masing-masing berdasarkan data.

Membentuk Pengalaman melalui Bantuan Antar aktor

Pengalaman di kawasan terbuka dapat melibatkan beberapa penyedia informasi. Penelitian perlu menelusuri kejadian ketika pengunjung mendapat rujukan dari pemandu, penjual, atau masyarakat. Berikut kutipan dari perspektif pemandu:

> *"Sebelum berjalan, saya menjelaskan pilihan kegiatan dan waktu istirahat. Kalau ada kebutuhan khusus, saya membicarakannya dengan peserta dan menyesuaikan rute yang memungkinkan."*

Apabila praktik tersebut ditemukan, analisis dapat menjelaskan cara pemandu menghubungkan kebutuhan pengunjung dengan kondisi pelayanan. Catatan observasi diperlukan untuk memahami pelaksanaannya. Komala et al. (2022) membahas keberadaan ruang makanan halal dan nonhalal di Glodok tanpa batas spasial yang tegas. Penelitian ini dapat mengembangkan pembahasan mengenai cara wisatawan memahami ruang tersebut melalui informasi dan pendampingan, sejauh didukung data lapangan.

Tabel 4. Dasar penarikan implikasi praktis

Kondisi yang perlu dibuktikan	Bukti pendukung	Implikasi	Pihak terkait
Informasi produk sulit dipahami	Wawancara pengunjung, menu, dan observasi komunikasi	Memperjelas keterangan produk serta dasar klaim pelayanan	Pelaku usaha
Informasi antarsumber berbeda	Perbandingan wawancara, materi promosi, dan dokumen	Memperbarui informasi serta menyediakan rujukan yang dapat ditelusuri	Pelaku usaha dan pengelola wisata
Pengunjung kesulitan mengakses fasilitas ibadah	Pengalaman pengunjung dan observasi akses	Memperbaiki petunjuk serta informasi penggunaan fasilitas	Pengelola fasilitas
Pendampingan pemandu membantu pengunjung	Wawancara dan observasi kegiatan	Mengembangkan panduan pelayanan berdasarkan praktik yang terbukti membantu	Pemandu dan pengelola kegiatan
Penyesuaian layanan dimaknai berbeda	Perspektif wisatawan, pelaku usaha, dan komunitas	Membahas pilihan penyesuaian dengan mempertimbangkan kebutuhan pengunjung	Pelaku usaha dan komunitas

Kondisi yang perlu dibuktikan	Bukti pendukung	Implikasi	Pihak terkait
		dan makna budaya	

Sumber: Hasil Observasi (2026)

Pembahasan

Kepercayaan Wisatawan Muslim dalam Interaksi Pelayanan

Kepercayaan wisatawan Muslim dalam mengakses layanan wisata budaya dan kuliner di Pecinan Glodok dapat dipahami sebagai proses penilaian terhadap kredibilitas informasi dan perilaku penyedia layanan. Dalam konteks wisata kuliner multikultural, pengunjung menghadapi situasi ketika informasi mengenai bahan makanan, proses pengolahan, dan kesesuaian produk dengan kebutuhan keagamaan tidak selalu dapat diketahui secara langsung. Kondisi tersebut menempatkan komunikasi pelayanan sebagai unsur penting dalam pengambilan keputusan wisatawan.

Perspektif Mayer et al. (1995) memberikan penjelasan melalui tiga dimensi kelayakan untuk dipercaya, yaitu *ability*, *benevolence*, dan *integrity*. Kemampuan tercermin dari pengetahuan pelaku usaha dalam menjelaskan komposisi dan pengolahan makanan. Kepedulian berkaitan dengan kesediaan memahami kebutuhan pengunjung Muslim, sedangkan integritas terlihat melalui keterbukaan informasi dan konsistensi antara penjelasan dengan praktik pelayanan. Ketiga dimensi tersebut membantu menjelaskan mengapa interaksi yang informatif dapat meningkatkan keyakinan wisatawan, tetapi tidak selalu menghilangkan kebutuhan terhadap bukti tambahan.

Perbedaan sikap wisatawan terhadap penjelasan lisan dan informasi yang dapat diverifikasi memperlihatkan bahwa pembentukan kepercayaan tidak hanya bergantung pada keramahan pelayanan. Pengunjung dapat menilai penyedia layanan sebagai pihak yang jujur, tetapi tetap membutuhkan kepastian mengenai status produk sebelum mengambil keputusan konsumsi. Secara konseptual, hal ini menunjukkan perbedaan antara kepercayaan interpersonal dan keyakinan terhadap kesesuaian produk dengan prinsip keagamaan. Keduanya saling berkaitan, tetapi tidak dapat diperlakukan sebagai ukuran yang identik.

Interpretasi tersebut memperluas penerapan model Mayer et al. (1995) ke dalam pengalaman wisata kuliner yang melibatkan ketidakpastian informasi dan perbedaan latar budaya. Kepercayaan tidak hanya muncul sebagai hasil akhir pelayanan, tetapi berkembang melalui proses bertanya, menerima penjelasan, mengevaluasi informasi, dan menentukan pilihan. Dengan demikian, transparansi menjadi unsur penting dalam membangun hubungan pelayanan yang kredibel.

Layanan Ramah Muslim sebagai Pengalaman yang Kontekstual

Layanan ramah Muslim di Pecinan Glodok perlu dipahami melalui hubungan antara ketersediaan fasilitas, kemudahan memperoleh informasi, dan pengalaman menggunakan pelayanan. Battour dan Ismail (2016) menjelaskan bahwa pemenuhan kebutuhan keagamaan merupakan bagian penting dalam pengembangan wisata halal. Namun, keberadaan makanan yang sesuai dengan kebutuhan Muslim dan fasilitas ibadah belum sepenuhnya menjelaskan kualitas pengalaman wisatawan apabila informasi mengenai layanan tersebut sulit ditemukan atau kurang dipahami.

Perbedaan pengalaman antara pengunjung pertama dan wisatawan yang telah mengenal kawasan memberikan dasar untuk memahami pentingnya pengetahuan sebelumnya. Wisatawan berulang berpotensi memiliki kemampuan lebih besar dalam menentukan lokasi makan, menemukan fasilitas ibadah, dan menyesuaikan kegiatan kunjungan. Sebaliknya, pengunjung pertama cenderung membutuhkan informasi serta bantuan tambahan untuk mengurangi ketidakpastian. Perbedaan ini menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan tidak hanya berkaitan dengan keberadaan fasilitas secara fisik, tetapi juga dengan kemudahan wisatawan mengenali dan menggunakannya.

Oktadiana et al. (2016) menekankan bahwa kebutuhan wisatawan Muslim dipengaruhi oleh komunikasi, norma budaya, dan pemaknaan pengalaman perjalanan. Perspektif tersebut relevan untuk menjelaskan peran interaksi sosial dalam menghubungkan kebutuhan keagamaan dengan kondisi pelayanan setempat. Bantuan pemandu, penjelasan pedagang, serta informasi dari masyarakat dapat menjadi unsur pendukung yang memudahkan wisatawan menjalankan aktivitas wisata tanpa mengabaikan praktik ibadah.

Dalam konteks tersebut, layanan ramah Muslim tidak harus diartikan sebagai perubahan seluruh karakter destinasi menjadi kawasan wisata halal. El-Gohary (2016) mengingatkan pentingnya ketepatan penggunaan konsep halal dalam industri pariwisata. Pada kawasan multikultural seperti Glodok, penerapan layanan ramah Muslim lebih tepat dipahami sebagai penyediaan pilihan dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan, tanpa memberikan klaim kehalalan terhadap seluruh produk atau aktivitas kawasan.

Autentisitas Budaya dan Penyesuaian Layanan Wisata

Penyesuaian layanan bagi wisatawan Muslim menghadirkan persoalan mengenai hubungan antara kebutuhan pengunjung dan pemeliharaan identitas budaya Pecinan Glodok. Perspektif Wang (1999) membantu menjelaskan persoalan tersebut melalui tiga bentuk autentisitas, yaitu autentisitas objektif, konstruktif, dan eksistensial. Autentisitas objektif berkaitan dengan keaslian unsur budaya, autentisitas konstruktif merujuk pada makna yang terbentuk melalui interpretasi sosial, sedangkan autentisitas eksistensial menekankan pengalaman personal dan hubungan antarmanusia selama melakukan perjalanan.

Dalam wisata kuliner, penyesuaian informasi dan pelayanan tidak selalu mengubah substansi tradisi makanan. Penyediaan penjelasan mengenai bahan, pilihan konsumsi, atau sejarah kuliner dapat membantu wisatawan memahami produk secara lebih mendalam. Pada saat yang sama, penyesuaian resep atau teknik pengolahan memerlukan interpretasi yang lebih hati-hati karena dapat menimbulkan pandangan berbeda mengenai kesinambungan tradisi dan perubahan karakter produk.

Cohen (1988) menjelaskan bahwa autentisitas budaya bersifat dinamis dan dapat mengalami proses negosiasi seiring perkembangan pariwisata. Perspektif ini menunjukkan bahwa perubahan pelayanan tidak secara otomatis mengurangi keaslian budaya. Penilaiannya bergantung pada bentuk perubahan, makna yang diberikan oleh pelaku lokal, serta pengalaman yang terbentuk melalui interaksi dengan pengunjung.

Kajian Samara Yarapirom dan Riadil (2023) mengenai kuliner halal

peranakan di Glodok turut memperlihatkan keterkaitan antara makanan, akulturasi, dan identitas budaya. Dalam konteks tersebut, penyediaan pilihan kuliner bagi wisatawan Muslim dapat dianalisis sebagai bagian dari dinamika gastronomi lintas budaya. Namun, penerimaan terhadap penyesuaian layanan tidak dapat diasumsikan seragam. Pandangan pelaku usaha, wisatawan, dan komunitas lokal tetap perlu dibedakan untuk memahami batas perubahan yang dianggap sesuai dengan identitas kawasan.

Dengan demikian, autentisitas budaya tidak cukup dinilai berdasarkan ada atau tidaknya perubahan produk. Penilaian perlu mencakup kesinambungan pengetahuan kuliner, keterlibatan masyarakat, komunikasi sejarah makanan, serta pengalaman wisatawan ketika berinteraksi dengan budaya setempat.

Hubungan antara Kepercayaan, Layanan Ramah Muslim, dan Autentisitas Budaya

Keterkaitan ketiga konsep tersebut dapat dijelaskan melalui hubungan antara informasi pelayanan, evaluasi kepercayaan, dan interpretasi pengalaman budaya. Layanan ramah Muslim menyediakan dukungan bagi pemenuhan kebutuhan keagamaan, sedangkan komunikasi yang jelas memungkinkan wisatawan menilai kredibilitas informasi. Interaksi tersebut juga membuka kesempatan bagi pengunjung untuk memahami latar budaya produk dan kehidupan masyarakat Pecinan Glodok.

Taheri et al. (2020) menunjukkan hubungan antara kepercayaan yang dirasakan wisatawan dan penilaian terhadap pengalaman warisan budaya yang autentik. Dalam konteks Glodok, hubungan tersebut dapat ditafsirkan melalui peran integritas pelayanan. Ketika penyedia layanan menjelaskan produk secara terbuka serta menyampaikan keterbatasan informasi dengan jujur, wisatawan memperoleh dasar untuk membangun kepercayaan sekaligus memahami praktik budaya yang berbeda dari kebiasaan mereka.

Meski demikian, kepercayaan terhadap penyedia layanan tidak selalu berarti penerimaan terhadap seluruh pilihan kuliner. Wisatawan dapat menghargai autentisitas budaya suatu produk tanpa memutuskan untuk mengonsumsinya. Sebaliknya, keputusan memilih makanan yang dianggap sesuai dengan kebutuhan keagamaan tidak dengan sendirinya menunjukkan bahwa pengunjung telah memperoleh pengalaman budaya yang autentik. Perbedaan tersebut penting karena memperlihatkan bahwa kepercayaan, kesesuaian layanan, dan autentisitas merupakan konsep yang saling berhubungan, tetapi memiliki dimensi penilaian berbeda.

Karakter ruang kuliner Glodok juga memperkuat pentingnya hubungan tersebut. Komala et al. (2022) menjelaskan bahwa ruang makanan halal dan nonhalal di kawasan Pecinan Jakarta tidak memiliki pemisahan spasial yang tegas. Kondisi tersebut menempatkan informasi produk dan kemampuan wisatawan mengambil keputusan sebagai unsur penting dalam pengalaman kunjungan. Keberagaman pilihan kuliner dapat dipertahankan, sementara kejelasan komunikasi membantu pengunjung menyesuaikan konsumsi dengan kebutuhan masing-masing.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini membahas pengalaman wisatawan Muslim dalam mengakses layanan wisata budaya dan kuliner di Pecinan Glodok, Jakarta,

dengan menitikberatkan pada pembentukan kepercayaan dan pemaknaan autentisitas budaya. Pembahasan mengidentifikasi tiga aspek utama yang saling berkaitan, yaitu kejelasan informasi produk dan pelayanan, akses terhadap fasilitas ibadah, serta interaksi wisatawan dengan pelaku usaha dan masyarakat lokal.

Pertama, kepercayaan wisatawan Muslim berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan memberikan informasi yang jelas, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan. Penjelasan mengenai bahan makanan dan proses pengolahan menjadi dasar pertimbangan wisatawan dalam menentukan pilihan konsumsi. Namun, kepercayaan terhadap penjelasan pelaku usaha tidak selalu menggantikan kebutuhan terhadap bukti kehalalan produk yang dapat diverifikasi. Hal ini menegaskan pentingnya membedakan kepercayaan interpersonal dari kepastian mengenai kesesuaian produk dengan kebutuhan keagamaan.

Kedua, pengalaman memperoleh layanan ramah Muslim tidak hanya berkaitan dengan keberadaan makanan dan fasilitas ibadah, tetapi juga kemudahan mengakses informasi serta dukungan pelayanan. Pengetahuan sebelumnya, bantuan pemandu, dan komunikasi dengan masyarakat lokal merupakan aspek yang relevan dalam memahami perbedaan pengalaman pengunjung pertama dan wisatawan yang telah mengenal kawasan.

Ketiga, penyesuaian layanan bagi wisatawan Muslim perlu mempertimbangkan identitas budaya Pecinan Glodok. Penyediaan informasi produk, pilihan konsumsi, dan komunikasi yang inklusif dapat mendukung kebutuhan pengunjung tanpa harus menyeragamkan tradisi kuliner maupun karakter sosial kawasan. Autentisitas budaya perlu dipahami melalui kesinambungan praktik lokal, pemaknaan masyarakat, dan pengalaman interaksi wisatawan.

Secara konseptual, penelitian ini memperlihatkan keterkaitan antara transparansi informasi, kepercayaan wisatawan, dan autentisitas budaya dalam pengembangan layanan wisata multikultural. Ketiga aspek tersebut memberikan dasar untuk memahami pentingnya pelayanan yang menghargai kebutuhan keagamaan pengunjung sekaligus mempertahankan keberagaman budaya destinasi.

Saran dan Implikasi Praktis

Pengelola wisata dan pelaku usaha kuliner di Pecinan Glodok perlu memperhatikan kejelasan informasi mengenai bahan makanan, proses pengolahan, dan dasar klaim kehalalan produk. Informasi harus disampaikan secara transparan agar wisatawan dapat mengambil keputusan berdasarkan kebutuhan dan pertimbangan masing-masing.

Pengelola kawasan bersama pemandu wisata juga perlu meningkatkan kemudahan akses informasi fasilitas ibadah melalui petunjuk lokasi, peta kunjungan, dan komunikasi pelayanan yang informatif. Pengembangan layanan sebaiknya mempertimbangkan perbedaan kebutuhan antara pengunjung pertama dan wisatawan yang telah memiliki pengalaman berkunjung.

Selain itu, keterlibatan pelaku usaha dan komunitas lokal penting dalam merumuskan bentuk pelayanan yang inklusif tanpa mengurangi karakter budaya Pecinan Glodok. Pengembangan wisata ramah Muslim perlu mengutamakan keterbukaan informasi, penghormatan terhadap praktik keagamaan, dan pelestarian identitas budaya masyarakat.

Penelitian selanjutnya dapat membandingkan pengalaman wisatawan Muslim pada kawasan Pecinan lainnya serta mengeksplorasi hubungan antara kepercayaan, kualitas pelayanan, dan autentisitas budaya melalui pendekatan penelitian yang berbeda.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak memiliki konflik kepentingan, baik secara finansial, profesional, maupun pribadi, yang dapat memengaruhi objektivitas dalam pelaksanaan penelitian, analisis data, interpretasi temuan, serta penyusunan artikel ilmiah ini. Penelitian dilaksanakan berdasarkan prinsip integritas akademik, independensi, dan etika penelitian.

PENGUNAAN AI

Penulis menyatakan bahwa teknologi kecerdasan buatan dimanfaatkan secara terbatas untuk membantu proses penelusuran dan identifikasi literatur ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Penggunaan AI bertujuan mendukung pencarian sumber referensi serta memperluas akses terhadap kajian terdahulu. Penulis tetap melakukan pemeriksaan secara mandiri terhadap keakuratan, kredibilitas, dan kesesuaian setiap referensi yang digunakan. Seluruh proses pengembangan gagasan, analisis, interpretasi hasil, dan penyusunan kesimpulan sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis dengan tetap menjunjung tinggi prinsip integritas akademik dan etika publikasi ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

Battour, M., & Ismail, M. N. (2016). Halal tourism: Concepts, practises, challenges and future. *Tourism Management Perspectives, 19*, 150–154. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2015.12.008

Cohen, E. (1988). Authenticity and commoditization in tourism. *Annals of Tourism Research, 15*(3), 371–386. https://doi.org/10.1016/0160-7383(88)90028-X

El-Gohary, H. (2016). Halal tourism, is it really Halal? *Tourism Management Perspectives, 19*, 124–130. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2015.12.013

Hamdy, A., & Eid, R. (2024). Muslim-friendly tourist destination image in travel and hospitality industry: Conceptualization and scale development. *International Journal of Intercultural Relations, 102*, Article 102043. https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2024.102043

Jeaheng, Y., Al-Ansi, A., & Han, H. (2019). Halal-friendly hotels: Impact of halal-friendly attributes on guest purchase behaviors in the Thailand hotel industry. *Journal of Travel & Tourism Marketing, 36*(6), 729–746. https://doi.org/10.1080/10548408.2019.1631940

Jeaheng, Y., Al-Ansi, A., & Han, H. (2020). Impacts of halal-friendly services, facilities, and food and beverages on Muslim travelers' perceptions of service quality attributes, perceived price, satisfaction, trust, and loyalty. *Journal of Hospitality Marketing & Management, 29*(7), 787–811. https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1715317

Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. (n.d.). *Desa wisata Pecinan Glodok*. Jadesta. Diakses pada 30 Oktober 2026, dari

https://jadesta.kemenpar.go.id/desa/pecinan_glodok

Komala, O. N., Ellisa, E., & Yatmo, Y. A. (2022). The characteristics of halal and non-halal food territories in multilayered mapping of Jakarta's Chinatown urban foodscape. *A|Z ITU Journal of the Faculty of Architecture*, *19*(1), 119–135. https://doi.org/10.5505/itujfa.2022.85688

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, *20*(3), 709–734. https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335

Oktadiana, H., Pearce, P. L., & Chon, K. (2016). Muslim travellers' needs: What don't we know? *Tourism Management Perspectives*, *20*, 124–130. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2016.08.004

Rasul, T. (2019). The trends, opportunities and challenges of halal tourism: A systematic literature review. *Tourism Recreation Research*, *44*(4), 434–450. https://doi.org/10.1080/02508281.2019.1599532

Samara Yarapirom, P., & Riadil, I. G. (2023). Gastronomy tourism promotion of halal food of ethnic Chinese Peranakan culinary in "Glodok" Jakarta Chinatown. *Journal of International Studies, Prince of Songkla University*, *13*(1), 217–254. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jis/article/view/264563

Sumpena, M., Hikmah, N., Annisa, F., & Warsidi. (2026). From legal compliance to spiritual authenticity: The role of halal certification in shaping Muslim tourists' experiences. *Journal of Islamic Economic Laws*, *9*(01), 75–94. https://doi.org/10.23917/jisel.v9i01.13598

Taheri, B., Gannon, M. J., & Kesgin, M. (2020). Visitors' perceived trust in sincere, authentic, and memorable heritage experiences. *The Service Industries Journal*, *40*(9–10), 705–725. https://doi.org/10.1080/02642069.2019.1642877

Wang, N. (1999). Rethinking authenticity in tourism experience. *Annals of Tourism Research*, *26*(2), 349–370. https://doi.org/10.1016/S0160-7383(98)00103-0)