

Eksplorasi Sistem Pelayanan dan Menu Berbasis Kearifan Lokal Sebagai Daya Tarik Wisata di WESJA Kampung Batik Kauman Solo

Hal | 170

Juni Trimo Legowo¹, Laraswati², Lilik Kristianto³

Akademi Pariwisata Mandala Bhakti
junitra@mandalabhakti.ac.id

Article Info	Abstract
Keywords Local Wisdom, Service System, Culinary Tourism, Wesja_Kampung Batik_Kauman Solo	This study explores the implementation of service systems and locally inspired menus as a cultural-based tourism attraction in WESJA, located in the Batik Kauman Village of Surakarta. The research aims to examine how local wisdom is operationalized within service interactions, menu presentation, and the overall visitor experience. Using a qualitative exploratory design, data were collected through in-depth interviews, participatory observations, and documentation involving managers, culinary vendors, local artisans, and visitors. The findings show that service practices characterized by the use of Javanese polite language, cultural storytelling, and spatial arrangements infused with traditional batik motifs create a culturally immersive interaction between hosts and visitors. The menu offerings, which incorporate traditional recipes, local ingredients, and cultural narratives, reinforce the authenticity and distinctiveness of the culinary experience. Visitors generally perceived the service as warm and culturally engaging, while the food was deemed authentic and memorable. Integrating cultural elements across service, menu, and spatial design contributes significantly to shaping WESJA as a unique tourism attraction rooted in local identity. The study highlights the relevance of local wisdom as a strategic asset for enhancing cultural tourism and offers an applicable model for community-based destinations seeking to strengthen authenticity, competitiveness, and cultural sustainability.
Received: Dec 12, 2025	
Approved: Dec 23, 2025	
Published: Dec 30, 2025	

PENDAHULUAN

Pariwisata budaya yang mengintegrasikan kearifan lokal menjadi strategi penting dalam mempertahankan identitas budaya sekaligus memperkuat daya saing destinasi (Ahdiati, 2019). Di Indonesia, kampung wisata bertipe budaya seperti Kampung Batik Kauman di Surakarta menjadi laboratorium praktik pengelolaan warisan material dan non-material yang berpotensi menarik wisatawan domestik dan mancanegara (Deskarina, 2017; Ratriningsih, 2017). Dalam konteks tersebut, inovasi pelayanan dan sajian makanan (menu) yang memadukan nilai lokal dipandang mampu meningkatkan pengalaman wisata, memperpanjang lama tinggal, serta memperkuat citra destinasi.

Sistem pelayanan di destinasi budaya tidak hanya soal efisiensi operasional, tetapi juga medium komunikasi nilai lokal kepada pengunjung. Pelayanan yang dirancang berdasarkan kearifan lokal dapat menjadi elemen pembentuk otentisitas pengalaman wisata (Magfirah, 2023; Prastowo & Budiana, 2016). Di sisi lain, kuliner lokal baik sebagai menu di rumah makan lokal maupun sebagai aktivitas pengalaman telah terbukti menjadi salah satu faktor kuat yang membentuk daya tarik destinasi dan memori wisatawan (Stone et al., 2022; Lai et al., 2021). Oleh karena itu, studi yang mengeksplorasi *service system* dan menu berbasis kearifan lokal pada skala kampung wisata memberikan kontribusi penting bagi teori dan praktik pengembangan destinasi budaya.

Khusus di WESJA (Wedangan dan Masakan Jawa), praktik pengelolaan pelayanan dan menu menunjukkan kombinasi antara nilai tradisional batik Kauman dan inovasi kuliner lokal yang adaptif terhadap pasar (studi deskriptif lokal; praktik manajerial dan inisiatif komunitas). Meski demikian, literatur empiris yang secara sistematis menelaah bagaimana elemen pelayanan (proses, interaksi pemandu/pelayan, pengaturan ruang) dan komponen menu (otentisitas, narasi makanan, penggunaan bahan lokal) berperan sebagai daya tarik di konteks kampung batik masih terbatas, terutama yang menggabungkan perspektif kearifan lokal dan pengalaman wisata. Gap ini membuka ruang penelitian eksploratif yang mendalami mekanisme, praktik terbaik, dan implikasi pengelolaan bagi keberlanjutan sosial-kultural dan ekonomi lokal.

Penelitian ini bertujuan meng-eksplorasi: (1) karakteristik sistem pelayanan berbasis kearifan lokal di WESJA Kampung Batik Kauman; (2) cara penyusunan dan penyajian menu yang mengangkat kearifan lokal sebagai daya tarik wisata; dan (3) persepsi pengunjung serta implikasi pengelolaan terhadap pengalaman wisata dan keberlanjutan destinasi.

Pendekatan kualitatif-eksploratif (observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan pelaku lokal, fokus grup dengan pengunjung) dipilih untuk menangkap dimensi praktik, makna, dan konteks sosial-budaya secara kaya (metode yang sesuai untuk studi tempat/komunitas). Temuan diharapkan memberi kontribusi bagi pengembangan model pelayanan wisata berbasis kearifan lokal yang dapat direplikasi di destinasi kampung wisata lain.

Selain kontribusi praktis untuk pengelola WESJA dan pemangku kepentingan Kampung Batik Kauman, penelitian ini juga memperkaya diskursus akademik tentang hubungan antara kearifan lokal, kuliner, dan kualitas layanan dalam pembentukan daya tarik destinasi. Studi-studi internasional tentang *culinary tourism* dan *memorable food experiences* menegaskan bahwa integrasi menu otentik dan setting pelayanan yang naratif dapat meningkatkan nilai persepsi dan niat kunjungan ulang (Martin et al., 2021; Stone et al., 2022; Apak, 2023). Hasil penelitian di Kauman diharapkan menambah bukti terkontekstualisasi dari setting kampung batik menghubungkan teori-teori pariwisata kuliner dan *community-based tourism* dengan praktik tata kelola lokal.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif dengan desain eksploratif** untuk memahami secara mendalam sistem pelayanan dan menu berbasis kearifan lokal sebagai daya tarik wisata di WESJA Kampung Batik Kauman Solo. Desain kualitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah mengeksplorasi pengalaman, persepsi, praktik, dan konstruksi makna dari pelaku usaha, pengelola, dan wisatawan mengenai pelayanan serta menu yang disajikan. Pendekatan eksploratif memungkinkan peneliti menangkap dinamika sosial dan budaya yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, serta memberikan ruang bagi interpretasi holistik terhadap konteks lokal. Penelitian dilaksanakan di WESJA yang berlokasi di kawasan Kampung Batik Kauman, Kecamatan Pasar Kliwon, Kota Surakarta. Pengumpulan data dilakukan selama September - November 2025, menyesuaikan dengan aktivitas wisata yang relatif stabil dan memudahkan observasi lapangan secara berkelanjutan.

Populasi target dalam penelitian ini mencakup tiga kelompok utama, yaitu: (1) pelaku pengelola WESJA dan komunitas lokal yang terlibat dalam pelayanan dan penyusunan menu; (2) pelaku usaha kuliner di area kampung wisata; dan (3) wisatawan atau pengunjung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah **purposive sampling**

dengan kriteria inklusi: individu terlibat langsung dalam operasional pelayanan, memiliki peran dalam pengembangan menu, atau merupakan wisatawan yang telah menikmati layanan minimal satu kali. Kriteria eksklusi adalah individu yang tidak bersedia diwawancarai atau tidak relevan dengan fokus penelitian. Jumlah partisipan ditentukan menggunakan prinsip **saturation point**, yaitu hingga tidak ditemukan lagi informasi baru. Secara keseluruhan, penelitian melibatkan **15–20 partisipan**, terdiri dari pengelola WESJA, penjual kuliner, pengrajin batik, pemandu lokal, dan pengunjung.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah **peneliti sebagai instrumen kunci**, dilengkapi dengan pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, dan dokumentasi visual. Variabel atau fokus kajian meliputi: (1) sistem pelayanan berbasis kearifan lokal (alur pelayanan, interaksi pelayan–pengunjung, penyampaian nilai budaya, pengaturan ruang); dan (2) menu berbasis kearifan lokal (bahan, teknik memasak tradisional, narasi makanan, estetika penyajian, dan kontribusi terhadap pengalaman wisata). Metode pengukuran dilakukan melalui triangulasi data, seperti wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi partisipatif, dan dokumentasi artefak/visual. Pedoman wawancara dikembangkan berdasarkan indikator pelayanan wisata berbasis budaya dan konsep *culinary tourism*, kemudian diuji secara terbatas melalui uji keterbacaan dan *expert judgement* untuk memastikan relevansi dan kejelasan instrumen.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga prosedur utama. Pertama, **observasi partisipatif** dilakukan pada area pelayanan dan titik penyajian kuliner untuk mengamati pola interaksi, penyampaian narasi budaya, serta pengalaman wisatawan secara langsung. Kedua, **wawancara semi-terstruktur** dengan durasi 30–60 menit dilakukan kepada pengelola, pelaku usaha, dan pengunjung untuk menggali pengalaman, makna, serta praktik budaya terkait pelayanan dan menu. Ketiga, **dokumentasi** digunakan untuk merekam kondisi fisik, menu, teknik penyajian, serta aktivitas berbasis kearifan lokal. Seluruh data dikumpulkan menggunakan perangkat standar seperti *audio recorder*, kamera dokumentasi, dan catatan lapangan (*field notes*).

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan **analisis tematik** (*thematic analysis*) melalui langkah-langkah reduksi data, pengkodean awal (*initial coding*), pengembangan kategori, identifikasi pola, dan penarikan tema utama yang relevan dengan fokus penelitian. Proses analisis dilakukan secara iteratif mengikuti model Miles, Huberman, dan Saldaña yang mencakup kondensasi data, penyajian data, serta penarikan/verifikasi kesimpulan. Untuk menunjang pengelolaan data kualitatif, perangkat lunak **NVivo 14** digunakan dalam

proses pengkodean dan pemetaan tema, sehingga analisis menjadi lebih sistematis dan transparan. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, *member checking*, dan diskusi sejawat (*peer debriefing*). Hal | 174

Aspek etis turut diperhatikan dalam seluruh tahapan penelitian. Seluruh partisipan diberikan lembar penjelasan penelitian dan diminta memberikan persetujuan (*informed consent*). Identitas partisipan disamarkan untuk menjaga kerahasiaan dan privasi. Seluruh data disimpan dengan protokol keamanan digital dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Dengan desain metodologi yang transparan dan sistematis, penelitian ini dapat direplikasi atau dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Sistem Pelayanan Berbasis Kearifan Lokal di WESJA

Hasil observasi menunjukkan bahwa sistem pelayanan di WESJA mengadopsi beberapa elemen kearifan lokal. Pertama, penyambutan pengunjung dilakukan dengan sapaan berbahasa Jawa halus seperti "*Sugeng rawuh*" atau "*Mangga pinarak*". Sapaan ini konsisten ditemukan pada sebagian besar pedagang dan pemandu lokal. Kedua, alur pelayanan mengikuti pola keterlibatan langsung antara pelayan dan pengunjung, di mana pelayan tidak hanya memberikan informasi produk, tetapi juga menyampaikan narasi sejarah dan makna batik Kauman. Ketiga, pengaturan ruang makan menampilkan ornamen batik klasik Kauman seperti motif Truntum dan Sido Mukti pada dinding dan taplak meja. Keempat, sistem pembayaran masih didominasi metode tunai, meskipun beberapa pedagang telah menggunakan pembayaran digital.

2. Karakteristik Menu Berbasis Kearifan Lokal

Data menunjukkan bahwa menu yang ditawarkan di WESJA didominasi sajian Jawa klasik seperti *Lodeh WESJA (sayur lodeh)*, *Sup Matahari*, *Sayur Asem*, *Teh Wesjahe (teh jahe)*, dan jenis *wedang-wedangan* lainnya. Beberapa produk kuliner dikembangkan dengan konsep "resep turun-temurun", dibuktikan melalui penjelasan pelaku usaha mengenai penggunaan bahan dan teknik yang diwariskan dari

keluarga. Sebagian menu disertai narasi cerita, misalnya penjelasan tentang makna filosofis *jenang gempol* dalam tradisi Jawa yang dikaitkan dengan simbol harapan dan keharmonisan.

3. Persepsi Pengunjung terhadap Pelayanan dan Menu

Wawancara dengan pengunjung menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pendekatan pelayanan yang ramah dan penuh nilai kultural memberikan pengalaman berbeda dibandingkan restoran umum. Sebanyak 70% pengunjung menyatakan bahwa narasi tentang batik dan makanan membantu mereka memahami identitas Kampung Kauman. Di sisi lain, beberapa pengunjung menyebut waktu pelayanan relatif lambat pada jam ramai. Mengenai menu, 80% responden menilai cita rasa makanan otentik dan unik, meskipun 20% menyebut harga sedikit lebih tinggi dibandingkan kuliner di luar kawasan wisata.

4. Faktor Daya Tarik Wisata Kuliner Berbasis Kearifan Lokal

Hasil pemetaan data menunjukkan empat faktor utama yang membentuk daya tarik wisata di WESJA: (1) autentisitas cita rasa dan proses pembuatan; (2) penyajian menu yang memuat narasi budaya; (3) suasana ruang yang menonjolkan identitas batik Kauman; dan (4) interaksi personal antara pelayan dan pengunjung. Faktor-faktor ini menunjukkan konsistensi antara konsep pelayanan, menu, dan nilai kearifan lokal yang diterapkan.

PEMBAHASAN

1. Sistem Pelayanan Berbasis Kearifan Lokal Sebagai Identitas Destinasi

Temuan mengenai penggunaan bahasa Jawa halus dan narasi budaya menunjukkan bahwa pelayanan di WESJA tidak hanya berfungsi sebagai layanan operasional, tetapi juga sebagai medium representasi budaya. Penggunaan sapaan lokal secara konsisten memperkuat identitas Kampung Kauman sebagai kampung tradisi. Hal ini sejalan dengan teori pelayanan berbasis budaya yang menekankan bahwa bentuk interaksi verbal dan nonverbal dapat menjadi pembawa nilai lokal bagi pengunjung. Selain itu, pengaturan ruang yang menampilkan ornamen batik memperkuat pengalaman wisata secara multisensorik. Dengan demikian, hasil penelitian ini menjelaskan

mengapa pengunjung menilai pelayanan di WESJA memiliki nilai emosional yang lebih kuat dibandingkan layanan umum: karena pelayanan tersebut memberi pengalaman kultural yang menyatu antara ruang, interaksi, dan narasi budaya.

2. Menu Berbasis Kearifan Lokal Dan Pembentukan Otentisitas Wisata

Menu tradisional seperti *Lodeh WESJA (sayur lodeh)*, *Sup Matahari*, *Sayur Asem*, *Teh Wesjahe (teh jahe)*, dan jenis *wedang-wedangan* lainnya terbukti menjadi elemen kunci dalam membentuk persepsi otentisitas. Penjelasan pelaku usaha bahwa menu disiapkan menggunakan teknik turun-temurun memberikan validasi pada keotentikan kuliner. Otentisitas ini adalah salah satu alasan mengapa sebagian besar pengunjung menyatakan kepuasan tinggi terhadap menu yang disajikan. Penggabungan narasi budaya dalam penyajian makanan memperkuat daya tarik wisata kuliner karena memberikan pengalaman yang tidak hanya bersifat gastronomi tetapi juga edukatif. Data menunjukkan bahwa narasi mampu meningkatkan ingatan pengunjung terhadap makanan, menjadikannya bagian dari pengalaman wisata yang lebih luas.

3. Persepsi Pengunjung Terhadap Pelayanan Dan Menu

Persepsi positif sebesar 70–80% menunjukkan bahwa pendekatan berbasis kearifan lokal diterima baik oleh pengunjung. Namun, keluhan terkait kecepatan pelayanan pada jam ramai memberikan gambaran adanya tantangan operasional. Masalah ini dapat diinterpretasikan sebagai konsekuensi dari pendekatan layanan yang lebih personal dan naratif, yang membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan pelayanan cepat. Pada tahap pembahasan ini, temuan tersebut menjelaskan adanya *trade-off* antara kedalaman pengalaman budaya dengan efisiensi operasional. Dengan demikian, pembenahan manajemen alur pelayanan dapat dilakukan tanpa mengurangi unsur kultural yang menjadi ciri utama WESJA.

4. Faktor Pembentuk Daya Tarik Wisata Di Wesja

Empat faktor daya tarik yang ditemukan autentisitas, narasi, suasana ruang, dan interaksi sosial saling melengkapi dan membentuk pengalaman wisata yang utuh. Autentisitas kuliner menjadi faktor paling dominan, tetapi narasi budaya memperkuat makna dan identitas menu. Suasana ruang berbasis motif batik Kauman membangun konteks visual yang konsisten. Interaksi personal memberikan dimensi emosional pada pengalaman pengunjung. Pembahasan ini menunjukkan bahwa keberhasilan WESJA sebagai daya tarik wisata tidak berdiri pada satu elemen saja, tetapi pada integrasi layanan, menu, dan ruang yang semuanya berbasis kearifan lokal. Temuan ini memberikan penjelasan mengapa WESJA mampu menjadi magnet wisata, khususnya bagi wisatawan yang mencari pengalaman budaya yang mendalam.

Hal | 177

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem pelayanan dan menu berbasis kearifan lokal yang diterapkan di WESJA Kampung Batik Kauman Solo mampu membentuk pengalaman wisata yang khas dan membedakannya dari destinasi kuliner lain. Sistem pelayanan yang mengintegrasikan sapaan berbahasa Jawa halus, narasi budaya batik, serta suasana ruang bermotif lokal terbukti menciptakan interaksi yang lebih personal dan memberi nilai emosional bagi pengunjung. Penyajian menu dengan cita rasa otentik, penggunaan resep turun-temurun, dan pemberian narasi kuliner berkontribusi pada penguatan identitas budaya sekaligus meningkatkan persepsi keaslian pengalaman gastronomi. Kedua aspek ini bekerja secara terpadu dan berperan sebagai sumber utama daya tarik wisata WESJA.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa persepsi positif pengunjung tidak hanya dipengaruhi kualitas pelayanan dan rasa makanan, tetapi juga oleh kemampuan destinasi menghadirkan pengalaman budaya secara menyeluruh. Temuan ini menegaskan bahwa kearifan lokal dapat dioperasionalkan melalui desain pelayanan, penyusunan menu, hingga tata ruang sehingga menciptakan pengalaman wisata yang berorientasi pada nilai budaya. Kontribusi ilmiah penelitian ini terletak pada pemahaman baru mengenai

bagaimana unsur pelayanan, narasi, dan kuliner lokal dapat diintegrasikan untuk memperkuat daya tarik wisata pada level komunitas. Pendekatan ini dapat menjadi model pengembangan destinasi berbasis budaya yang tidak hanya menjaga keberlanjutan identitas lokal, tetapi juga meningkatkan daya kompetitif kampung wisata melalui pengalaman otentik yang sulit digantikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiati, T. (2020). Kearifan lokal dan pengembangan identitas untuk promosi wisata budaya di Kabupaten Banyumas. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 4(1), 25-34. <https://doi.org/10.22146/jpt.50417>
- Apak, Ö. C., & Guerbuez, A. (2023). The effect of local food consumption of domestic tourists on sustainable tourism. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 71, 103192.
- Deskarina, R. (2017). Pengembangan Kampung Wisata Batik Kauman Surakarta dengan Penguatan Karakter sebagai Kampung Konservasi. *Jurnal Kepariwisataaan*, Vol 11, No 3. <http://dx.doi.org/10.47256/kji.v11i3.489>
- Lai, I. K. W., Liu, Y., & Lu, D. (2021). The effects of tourists' destination culinary experience on electronic word-of-mouth generation intention: the experience economy theory. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 26(3), 231-244.
- Magfirah, N. K., & Muhaimin, M. (2023). Local Wisdom Based Tourism Branding Efforts on the Site of Orang Kayo Hitam Jambi. *Jurnal Komunikasi*, 17(1), 25-37.
- Martin, C. A., Izquierdo, C. C., & Laguna-Garcia, M. (2021). Culinary tourism experiences: The effect of iconic food on tourist intentions. *Tourism Management Perspectives*, 40, 100911.
- Prananto, F. S., Kurniawan, E., & Nugraha, S. B. (2025). Analysis of the development potential and strategy of the Kauman Batik Village in Surakarta using Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM) approach. *Jurnal Pendidikan Geografi: Kajian, Teori, dan Praktek dalam Bidang Pendidikan dan Ilmu Geografi*, 30(2), 4.
- Putra, M. K. (2019). Gastronomy tourism: local food and sustainable tourism experience—case study Cirebon. In *Proceedings of the 1st NHI Tourism Forum—Enhancing Innovation in Gastronomic for Millennials; SCITEPRESS—Science and Technology Publications: Bandung, Indonesia* (pp. 19-29).
- Purnomo, A. M. (2021). Development of local food in tourism for supporting sustainable Indonesia tourism development. In *Proceedings of the 3rd International Conference on Social Sciences, Laws, Arts and Humanities* (pp. 104-109).

- Prastowo, F. A. A., & Budiana, H. R. (2016). Pengembangan Pola Komunikasi Pariwisata Berbasis Kearifan Lokal Development Of Tourism Communication-Based On Local Wisdom Patterns. *Jurnal Ilmu Komunikasi (JKMS)*, 5(1), 44-51.
- Ratriningsih, D. (2017). ARAHAN PENATAAN KAMPUNG TRADISIONAL WISATA BATIK KAUMAN SURAKARTA. *INERSIA Informasi Dan Ekspose Hasil Riset Teknik Sipil Dan Arsitektur*, 13(2), 116-128.
- Restu, A., Trihayuningtyas, E., & Rahtomo, R. W. (2022). THE PARTNERSHIP OF GOVERNMENT AND CREATIVE INDUSTRY IN DEVELOPING CREATIVE TOURISM IN KAMPUNG BATIK KAUMAN, SURAKARTA. *International Journal of Sustainable Competitiveness on Tourism*, 1(02), 62-68.
- Stone, M. J., Soulard, J., Migacz, S., & Wolf, E. (2018). Elements of memorable food, drink, and culinary tourism experiences. *Journal of Travel Research*, 57(8), 1121-1132.
- Yuliani, R. (2024). Analisis perencanaan desa wisata berbasis kearifan lokal. *Menara Ilmu*. <https://doi.org/10.31869/mi.v18i2.5313>
- Yuanita, Y., Entas, D., & Ritasari, R. (2025). Collaboration of Local Wisdom and Contemporary Tourism as a Strategy for Sustainable Tourism Development in Batu City, East Java. *Eduvest-Journal of Universal Studies*, 5(9), 11582-11599.