

SEGMENTASI WISATAWAN

Berbicara tentang kepariwisataan, pasti tidak akan terlepas dengan orang yang melakukan kegiatan/perjalanan wisata atau dikenal dengan istilah wisatawan. Banyak definisi atau batasan tentang wisatawan yang dikemukakan oleh para ahli, seperti Soekadijo (200:3) memberikan batasan sebagai berikut “Wisatawan ialah orang yang mengadakan perjalanan dari tempat kediamannya tanpa menetap di tempat yang didatanginya atau hanya untuk sementara waktu tinggal di tempat yang didatanginya”.

Sementara itu, Prajogo (1976:11), mengemukakan batasan wisatawan sebagai berikut : ”wisatawan ialah pengunjung sementara yang tinggal sekurang-kurangnya 24 jam di Negara yang dikunjunginya dan maksud tujuan perjalanannya dapat digolongkan sebagai berikut : pesiar (leisure) yaitu untuk keperluan rekreasi, liburan, kesehatan, studi, keagamaan, olah raga dan adanya hubungan dagang, sanak keluarga, handai taulan, komperensi-komperensi, misi”.

WTO memberikan definisi sebagai berikut:

- Pengunjung adalah setiap orang yang berkunjung ke satu Negara lain dimana ia mempunyai tempat kediaman, dengan alasan melakukan pekerjaan yang diberikan oleh Negara yang dikunjunginya.
- Wisatawan adalah setiap orang yang bertempat tinggal di suatu Negara tanpa memandang kewarganegaraannya, berkunjung ke suatu tempat pada Negara yang sama untuk jangka waktu lebih dari 24 jam yang tujuan perjalanannya dapat diklasifikasikan pada salah satu hal berikut ini.

- a. Memanfaatkan waktu luang untuk berkreasi, liburan, kesehatan, pendidikan, dan olah raga.
- b. Bisnis untuk mengunjungi kaum keluarga.
- Darmawisata atau *excursionist*, adalah pengunjung sementara yang menetap kurang dari 24 jam di Negara yang dikunjunginya, termasuk orang yang berkeliling dengan kapal pesiar, namun tidak termasuk para pesiar yang memasuki Negara secara legal, contohnya orang yang hanya tinggal di ruang transit pelabuhan udara.

Berdasarkan batasan-batasan yang telah dikemukakan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa seseorang dapat dikatakan sebagai wisatawan bila dia memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Melakukan perjalanan lebih dari 24 jam
2. Perjalanan yang dilakukan hanya untuk sementara waktu
3. Orang yang melakukan perjalanan tidak untuk mencari nafkah di tempat atau Negara yang dikunjunginya itu.

Menurut Oka A. Yoeti,1991:131 menyatakan bahwa berdasarkan asalnya, wisatawan dibagi menjadi dua yaitu : wisatawan nusantara (wisnus) dan wisatawan mancanegara (wisman). Wisatawan Nusantara adalah orang yang berdiam dan bertempat tinggal pada suatu pada suatu Negara, yang melakukan wisata di wilayah Negara dimana dia tinggal, sedangkan wisatawan mancanegara adalah orang yang melakukan perjalanan wisata yang datang memasuki suatu Negara lain yang bukan merupakan Negara dimana dia tinggal.

Pengelompokkan wisatawan merupakan karakteristik spesifik dari jenis-jenis wisatawan yang berbeda yang berhubungan erat dengan

kebiasaan, permintaan dan kebutuhan mereka dalam melakukan perjalanan.

Pengelompokkan wisatawan menurut Marpaung (2002:48) dibagi kedalam kategori sebagai berikut:

1. Umur

Pengelompokkan wisatawan berdasarkan umur dibagi menjadi tiga yaitu wisatawan remaja, wisatawan usia menengah dan wisatawan usia lanjut. Pada setiap wisatawan dengan umur yang berbeda akan memiliki minat yang berbeda pula dalam melakukan perjalanan wisata, seperti pada wisatawan remaja biasanya melakukan perjalanan sendiri, mengatur perjalanannya sendiri dan memiliki waktu yang relatif panjang dalam menggunakan waktu liburnya. Minat mereka cenderung bebas dalam memilih jenis wisata, baik itu rekreasi atau pemandangan alam dan juga wisata budaya dengan mempelajari kesenian, tarian dan musik lokal.

Sedangkan wisatawan untuk usia menengah biasanya tidak ada kebutuhan yang khusus pada wisatawan jenis ini, tetapi wisatawan ini selalu memiliki keinginan yang besar untuk melakukan kegiatan wisata. Selanjutnya pada wisatawan usia lanjut ketika akan melakukan kegiatan wisata harus diiringi perencanaan yang matang seperti apakah tempat yang dituju cocok dan sesuai dengan kemampuan fisik wisatawan atau tidak dalam melaksanakannya. Biasanya wisatawan dengan usia lanjut menginginkan tempat wisata dengan fasilitas dan pelayanan yang nyaman, harus mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.

2. Jenis Kelamin

Minat dan kebutuhan wisatawan pria hampir sama dengan wisatawan wanita, hanya ada beberapa yang berbeda diantaranya :

- Wanita umumnya banyak tertarik dengan pusat perbelanjaan dan peranan wanita dalam kebudayaan pada suatu daerah tujuan wisata.
- Wanita lebih memperhatikan masalah keberadaan fasilitas dan pelayanan terutama makanan.
- Wanita lebih teliti membelanjakan uangnya.
- Dalam perjalanan wanita cenderung mudah lelah dan cepat kehilangan rasa antusias terhadap atraksi-atraksi wisata.

3. Kelompok Sosio-Ekonomi

Karakteristik wisatawan berdasarkan sosio-ekonomi dibagi menjadi dua yaitu kelompok sosio-ekonomi menengah-bawah dan menengah-atas.

KELOMPOK SOSIO-EKONOMI MENENGAH-BAWAH	KELOMPOK SOSIO-EKONOMI MENENGAH-ATAS
<ul style="list-style-type: none"> • pendidikan yang rendah • pendapatan yang kecil • keahlian menengah seseorang akan menunjukkan minat mereka terhadap atraksi-atraksi dan melontarkan beberapa pertanyaan lebih pasif • kurang fleksibel terhadap program tour 	<ul style="list-style-type: none"> • pendidikan yang lebih baik • memiliki pendapatan yang besar • orang yang professional • menduduki jabatan yang tinggi akan lebih tertarik untuk mempelajari kebudayaan dan lingkungan • banyak mengeluarkan pertanyaan tetapi cenderung

<ul style="list-style-type: none"> • kurang mampu beradaptasi dalam keadaan darurat • kurang menyukai hubungan dengan masyarakat setempat dan anggota kelompok lainnya maupun dengan pemandu wisata • biasanya tidak mengharapkan fasilitas dan pelayanan kelas satu tetapi kadang-kadang mungkin menunjukkan rasa percaya diri. 	<ul style="list-style-type: none"> • untuk membanggakan pengetahuannya dan agak sulit untuk ditangani • lebih fleksibel dalam memilih acara tour • lebih cepat dalam mengatasi segala permasalahan yang muncul • membutuhkan fasilitas dan pelayanan yang berkualitas yang tinggi • lebih cenderung untuk bersosialisasi dan berbaur dengan penduduk setempat.
---	---

Menurut (Sharpley, 1994 dan Wahab, 1975; Pitana, 2005) menekankan bahwa: Motivasi merupakan hal yang sangat mendasar dalam studi tentang wisatawan dan pariwisata, karena motivasi merupakan “Trigger” dari proses perjalanan wisata, walau motivasi ini acapkali tidak disadari secara penuh oleh wisatawan itu sendiri.

Pada dasarnya seseorang melakukan perjalanan dimotivasi oleh beberapa hal, motivasi-motivasi tersebut dapat dikelompokkan menjadi empat kelompok besar sebagai berikut:

(1) *Physical or physiological motivation* yaitu motivasi yang bersifat fisik

atau fisiologis, antara lain untuk relaksasi, kesehatan, kenyamanan, berpartisipasi dalam kegiatan olahraga, bersantai dan sebagainya.

(2) *Cultural Motivation* yaitu keinginan untuk mengetahui budaya, adat, tradisi dan kesenian daerah lain. Termasuk juga ketertarikan akan berbagai objek tinggalan budaya.

(3) *Social or interpersonal motivation* yaitu motivasi yang bersifat sosial, seperti mengunjungi teman dan keluarga, menemui mitra kerja, melakukan hal-hal yang dianggap mendatangkan gengsi (Prestice), melakukan ziarah, pelarian dari situasi yang membosankan dan seterusnya.

(4) *Fantasy Motivation* yaitu adanya motivasi bahwa di daerah lain seseorang akan bisa lepas dari rutinitas keseharian yang menjemukan dan yang memberikan kepuasan psikologis (McIntosh, 1977 dan Murphy, 1985; Pitana, 2005).

Menurut Pearce (1998) dan Pitana (2005), berpendapat bahwa wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata termotivasi oleh beberapa faktor yakni: Kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, prestise, dan aktualiasi diri.

Faktor-faktor pendorong dan penarik untuk berwisata sangatlah penting untuk diketahui oleh siapapun yang berkecimpung dalam industri pariwisata (Pitana, 2005)

Dengan adanya faktor pendorong, maka seseorang ingin melakukan perjalanan wisata, tetapi belum jelas mana daerah yang akan dituju. Berbagai faktor pendorong seseorang melakukan perjalanan wisata menurut Ryan, (1991) dan Pitana (2005), menjelaskan sebagai berikut:

1) *Escape*. Ingin melepaskan diri dari lingkungan yang dirasakan menjemukan, atau kejenuhan dari pekerjaan sehari-hari.

- 2) *Relaxtion*. Keinginan untuk penyegaran, yang juga berhubungan dengan motivasi untuk escape di atas.
- 3) *Play*. Ingin menikmati kegembiraan, melalui berbagai permainan, yang merupakan kemunculan kembali sifat kekanak-kanakan, dan melepaskan diri sejenak dari berbagai urusan yang serius.
- 4) *Strengthening family bond*. Ingin mempererat hubungan kekerabatan, khususnya dalam konteks (visiting, friends and relatives). Biasanya wisata ini dilakukan bersama-sama (Group tour)
- 5) *Prestige*. Ingin menunjukkan gengsi, dengan mengunjungi destinasi yang menunjukkan kelas dan gaya hidup, yang juga merupakan dorongan untuk meningkatkan status atau Social Standing.
- 6) *Social interaction*. Untuk dapat melakukan interaksi sosial dengan teman sejawat, atau dengan masyarakat lokal yang dikunjungi.
- 7) *Romance*. Keinginan untuk bertemu dengan orang-orang yang bisa memberikan suasana romantis atau untuk memenuhi kebutuhan seksual.
- 8) *Educational opportunity*. Keinginan untuk melihat suatu yang baru, mempelajari orang lain dan/atau daerah lain atau mengetahui kebudayaan etnis lain. Ini merupakan pendorong dominan dalam pariwisata.
- 9) *Self-fulfilment*. Keinginan untuk menemukan diri sendiri, karena diri sendiri biasanya bisa ditemukan pada saat kita menemukan daerah atau orang yang baru.
- 10) *Wish-fulfilment*. Keinginan untuk merealisasikan mimpi-mimpi, yang lama dicita-citakan, sampai mengorbankan diri dalam bentuk penghematan, agar bisa melakukan perjalanan. Hal ini juga sangat jelas

dalam perjalanan wisata religius, sebagai bagian dari keinginan atau dorongan yang kuat dari dalam diri.

Menurut Plog (1972) dan Pitana (2005), menjelaskan konsep sosiologi tentang wisatawan menjadi sangat penting, kemudian Plog mengelompokkan tipologi wisatawan sebagai berikut:

1. Allocentris, yaitu wisatawan hanya ingin mengunjungi tempat-tempat yang belum diketahui, bersifat petualangan, dan mau memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh masyarakat lokal.
2. Psycocentris, yaitu wisatawan yang hanya ingin mengunjungi daerah tujuan wisata sudah mempunyai fasilitas dengan standar yang sama dengan di negaranya.
3. Mid-Centris, yaitu terletak diantara tipologi Allocentris dan Psycocentris

Menurut Pitana (2005), tipologi wisatawan perlu diketahui untuk tujuan perencanaan, termasuk dalam pengembangan kepariwisataan, tipologi yang lebih sesuai adalah tipologi berdasarkan atas kebutuhan riil wisatawan sehingga pengelola dalam melakukan pengembangan objek wisata sesuai dengan segmentasi wisatawan. Pada umumnya kelompok wisatawan yang datang ke Indonesia terdiri dari kelompok wisatawan psikosentris (Psycocentris). Kelompok ini sangat peka pada keadaan yang dipandang tidak aman dan sangsi akan keselamatan dirinya, sehingga wisatawan tersebut enggan datang atau membatalkan kunjungannya yang sudah dijadwalkan (Darsoprayitno, 2001).

Wisatawan dengan minat khusus (special interest) merupakan wisatawan yang memiliki pemilihan dan permintaan khusus diluar minat wisatawan umum lainnya. Wisatawan ini memiliki cirri-ciri sebagai berikut :

- Minat khusus yang dimiliki biasanya berkaitan dengan latar belakang pekerjaan, hobi dan intelektualitas wisatawan dan sumber-sumber yang ada di wilayah wisata.
- Minat khusus yang populer di Indonesia termasuk pengembangan industry, perkebunan dan geologi di Bandung, pertanian dan botani di Bogor, kesenian dan sejarah di Yogyakarta, kebudayaan di Tana Toraja dan daerah-daerah lainnya, flora dan fauna di Taman Nasional, kerajinan tangan di berbagai propinsi.
- Minat khusus ini mengalami perubahan-perubahan dari waktu ke waktu yang dipengaruhi oleh trend yang saat ini sedang terjadi.
- Penyelenggaraan wisata minat khusus membutuhkan perencanaan khusus yang melibatkan pemandu wisata yang terlatih dan memiliki pemahaman yang mendalam mengenai objek dan daya tarik wisata minat khusus yang hendak dituju.
- Biaya perjalanan untuk wisata minat khusus ini cenderung mahal dan memakan waktu yang lama untuk menetap di daerah tujuan wisata.