

SEGMENTASI PENGUNJUNG KAWASAN ISTANA SIAK DI KABUPATEN SIAK SRI INDRAPURA

Oleh: Ana Sulfiana

Email: anna.slf16@gmail.com

Pembimbing: Andri Sulistyani S.S., M.Sc

Email: Andri.sulistyani@lecturer.unri.ac.id

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Siak Regency has tourism potential such as natural tourism, cultural tourism, religious tourism and historical tourism. One of the most visited enthusiasts every year is the Historical Tourism Object, the Siak Palace. Therefore, this study was conducted to find out Visitor Segmentation in the Siak Palace area so that tourist attractions can increase tourist visits each year. This study aims to determine how the Visitor Segmentation of Siak Palace Area in Siak Sri Indrapura Regency. This research uses descriptive qualitative method by collecting data in the form of words, pictures, and describing or describing phenomena that exist, both scientific phenomena and human engineering, this method is able to explain phenomena through collecting data obtained through interviews, any data that can be processed and published clearly using language that is easily understood. Data collection techniques in this study used observation, interviews, documentation and questionnaires. The sample in this study was 100 samples using the Slovin formula. Measurement data using a Likert scale to determine the length of the short interval. Based on the results of this study, Visitor Segmentation of the Siak Palace Area in Siak Regency with sub-variables Geographic Segmentation, Demographic Segmentation, Psychographic Segmentation, and Consumer Behavior Segmentation.

Keywords: Visitor Segmentation, Siak Palace

PENDAHULUAN

Riau merupakan sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di bagian tengah Pulau Sumatera. Provinsi ini terletak di bagian tengah pantai timur pulau Sumatera, yaitu di sepanjang Pesisir Selat Malaka. Sebagai salah satu provinsi yang begitu banyaknya dengan kebudayaan suku Melayu, provinsi Riau menjadi daerah yang banyak dijadikan tujuan wisata yang banyak menawarkan objek-objek wisata

yang indah. Di antaranya, yakni beberapa peninggalan sejarah kerajaan Melayu. Salah satunya yaitu Istana Asserayah Hasyimiah yang terletak di kabupaten Siak Sri Indrapura yang memiliki bangunan bercorak Melayu, Arab dan Eropa.

Kini istana yang juga dijuluki sebagai Istana Matahari Timur, masuk wilayah administrasi kabupaten Siak. Kabupaten Siak yang sebelumnya merupakan bagian dari kesultanan Siak Sri

Indrapura yang merupakan kerajaan melayu pertama yang berdiri di provinsi Riau, yakni kesultanan Siak Sri Indrapura. Di mana kerajaan tersebut, didirikan oleh seseorang yang berasal dari Daerah Pangaruyung pada tahun 1723, dan sekaligus menjadi sultan pertama di Riau, yakni Sultan Syarif Hasyim Abdul Jalil Syaiffuddin. Berbagai peninggalan sejarah yang menceritakan masa-masa kejayaan kesultanan Siak Sri Indrapura, menjadi salah satu objek wisata sejarah yang dapat kita kunjungi.

Di Kabupaten Siak ada banyak macam jenis objek wisata seperti wisata alam, wisata budaya, wisata sejarah, ekowisata, dan wisata minat khusus. Di antara banyaknya objek wisata yang ada di Kabupaten Siak ada beberapa objek yang sudah sangat di kenal yaitu Istana Asserayah Hasyimiah, Taman Hutan Raya Sultan Syarif Hasyim, dan Ekowisata Mangrove Rawa Mekar Jaya.

Tabel 1.2 Data Kunjungan Objek Wisata di Siak Sri Indrapura

No	Nama Objek Wisata	Jenis Objek Wisata	Jumlah Kunjungan
1	Istana Asserayah Hasyimiah	Wisata Sejarah	200.000
2	Wisata Mangrove Rawa Mekar Jaya	Ekowisata	150.000
3	Taman Hutan Raya Sultan Syarif Hasyim	Wisata Alam	33.000

Sumber: Dinas Pariwisata pemuda dan Olahraga kabupaten Siak, 2019

Berdasarkan Tabel di atas terdapat salah satu objek wisata yang merupakan wisata unggulan dan wisata yang paling banyak di minati oleh wisatawan di Siak Sri Indrapura yaitu Istana Asserayah

Hasyimiah. Istana Asserayah Hasyimiah yang merupakan kediaman resmi Sultan Siak yang mulai dibangun pada tahun 1889, yaitu pada masa pemerintahan Sultan Syarif Hasyim, dan selesai di bangun pada tahun 1893. Berikut data kunjungan ke objek wisata sejarah Istana Siak Sri Indrapura.

Tabel 1.3 Data kunjungan ke Istana Asserayah Hasyimiah tahun 2015 s/d 2019

No	Divisi	Jenis Wisatawan		Jumlah
		Domestik	Mancanegara	
1	2015	49.925	52	49. 977
2	2016	50.756	55	50. 811
3	2017	51.978	70	52, 048
4	2018	50. 324	61	50. 385
5	2019	53. 540	63	53. 603

Sumber: Dinas Pariwisata pemuda dan Olahraga kabupaten Siak, 2019

Berdasarkan data kunjungan diatas, kawasan Istana Siak mengalami penurunan kunjungan pada tahun 2018. Sedangkan pada tahun 2019 kunjungan ke kawasan Istana Siak terbesar dengan jumlah kunjungan wisatawan sebanyak 53.603 orang. Peningkatan kunjungan wisatawan di tahun 2019 disebabkan oleh beberapa faktor yang menjadi dasar memacunya jumlah kunjungan yang ada. Selain faktor internal juga ada faktor eksternal seperti kebutuhan masyarakat akan hiburan kian meningkat dan bertambah nya objek wisata di Siak Sri Indrapura.

Kawasan istana siak saat ini belum menerapkan adanya pengelolaan terhadap jumlah pengunjung dikawasan istana siak. Pengunjung di kawasan istana siak hingga saat ini pihak pengelola belum menerapkan segmetasi pasar untuk menentukan jumlah

kunjungan wisatawan. Sehingga hal ini menyebabkan tidak meratanya jumlah kunjungan wisatawan terhadap Objek wisata yang ada di kawasan istana siak. Jumlah kunjungan wisatawan istana siak masih tinggi dari pada jumlah kunjungan objek wisata lainnya di kawasan istana siak.

Oleh karena itu diperlukannya penerapan dan penetapan segmentasi pasar di kawasan istana siak untuk meningkatkan jumlah kunjungan yang ada di sekitar kawasan tersebut. Strategi segmentasi pasar merupakan langkah awal sebelum suatu elemen menentukan unsur bauran pemasaran yang meliputi 4P (*Product, Price, promotion, Place*). Segmen apa yang diharapkan, seperti apa segmen yang ada saat ini dan segmentasi pasar apa yang cocok digunakan di kawasan istana siak.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“SEGMENTASI PENGUNJUNG KAWASAN ISTANA SIAK KAB. SIAK SRI INDRAPURA”**.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah **”Bagaimana segmentasi pengunjung Istana Siak Kab. Siak Sri Indrapura?”**

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah **“segmentasi pasar dalam upaya meningkatkan jumlah kunjungan di kawasan istana siak”**

MANFAAT PENELITIAN

Penelitian yang penulis lakukan ini mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi

penulis sendiri, maupun bagi para pembaca atau pihak-pihak lain yang berkepentingan:

1. Manfaat akademis

Penelitian ini erat hubungannya dengan strategi pemasaran yaitu *segmentasi pasar* yang dapat dilakukan oleh dinas pariwisata pemuda dan olahraga kabupaten siak sehingga dengan melakukan penelitian ini diharapkan penulis dan semua pihak yang berkepentingan dapat lebih memahaminya.

2 Manfaat dalam Praktik.

Penelitian ini memfokuskan kepada *masyarakat dan mahasiswa* , sehingga diharapkan para pengambil kebijakan dalam proses menetapkan segmentasi pasar maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Segmentasi

Menurut Lamb (2001:280), Segmentasi pasar adalah proses membagi sebuah pasar ke dalam segmen-segmen atau kelompok-kelompok bermakna dan relatif sama. Segmentasi pasar merupakan proses menempatkan konsumen dalam sub kelompok di pasar produk, sehingga para pembeli memiliki tanggapan yang hampir sama dengan strategi pemasaran dalam penentuan posisi perusahaan (Setiadi, 2003:55).

Dasar-dasar Segmentasi pasar

Menurut Kotler dan keller (2009) Variabel-veriabel yang dipakai dalam

menentukan dasar segmentasi pasar adalah sebagai berikut:

1. Segmentasi Geografis

Segmentasi geografis mengharuskan pembagian pasar menjadi unit-unit geografis yang berbeda, seperti negara, negara bagian, wilayah, propinsi, kota, atau lingkungan rumah tangga. Perusahaan dapat memutuskan untuk beroperasi dalam satu atau beroperasi dalam seluruh wilayah, tetapi memberikan perhatian dalam perbedaan lokal.

2. Segmentasi Demografis

Dalam segmentasi demografis, pasar di bagi menjadi kelompok-kelompok berdasarkan variabel seperti usia, jumlah keluarga, siklus hidup keluarga, jenis kelamin, penghasilan, pekerjaan, pendidikan, agama, ras, generasi, kewarganegaraan, dan kelas sosial.

3. Segmentasi Psikografis

Psikografis adalah ilmu yang menggunakan psikologi dan demografik untuk lebih memahami konsumen. Dalam segmentasi psikografis, para pembeli dibagi menjadi kelompok yang berbeda berdasarkan gaya hidup atau kepribadian atau nilai.

4. Segmentasi Perilaku Konsumen

Dalam segmentasi perilaku, pembeli di bagi menjadi kelompok-kelompok berdasarkan pengetahuan, sikap, pemakaian, atau tanggapan mereka tentang produk tertentu.

untuk melihat suatu objek wisata atau atraksi wisata yang dilakukan di sekitar objek tersebut. Pengunjung tidak hanya berasal dari kisaran daerah tersebut, tetapi juga berasal dari daerah lain, dan bahkan pengunjung juga ada yang berasal dari negara lain atau biasa di sebut wisatawan asing. Pengunjung juga di sebut dengan wisatawan. Menurut smith (dalam kusumaningrum,2009:16), Menjelaskan bahwa wisatawan adalah seseorang yang sedang tidak bekerja yang ingin berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain.

Pengertian Objek Wisata

Objek wisata adalah sesuatu yang ada di daerah tersebut yang merupakan daya tarik atau atraksi untuk membuat orang mengunjungi daerah tersebut. Objek wisata dapat berupa alam, bangunan, peninggalan sejarah, atau bahkan objek wisata buatan yang di buat untuk menarik pengunjung.

Pengertian Objek wisata Benda Peninggalan Cagar Budaya

Menurut Undang-undang No. 5 tahun 1992 Tentang Benda Cagar Budaya, ialah suatu benda buatan manusia, bergerak atau tidak bergerak yang berupa kesatuan atau kelompok, atau bagian-bagiannya/sisa-sisanya, yang berumur sekurang-kurangnya 50 tahun, atau mewakili masa jaya sekurang-kurangnya 50 tahun, serta dianggap mempunyai nilai penting bagi sejarah, ilmu pengetahuan, dan kebudayaan.

METODE PNLITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan perencanaan, struktur dan strategi

Pengertian Pengunjung

Pengunjung adalah orang yang datang ke suatu tempat dengan tujuan

penelitian dalam rangka menjawab pertanyaan dan mengendalikan penyimpangan yang mungkin terjadi (Sumarni dan Wahyuni, 2006 : 47). Desain dari penelitian adalah semua proses yang di perlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam pengertian yang lebih sempit, Desain penelitian hanya mengenai pengumpulan dan analisis data saja. Kata “penelitian” itu sendiri berarti suatu proses pencarian kebenaran ataupun pembuktian terhadap *phenomena* yang di hadapi dengan melalui prosedur kerja tertentu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana peneliti berusaha menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Istana Siak Sri Indrapura yang beralamat di jalan Sultan Syarif Kasim, Kp. Dalam, Siak, Kabupaten Siak, Riau 28773. Dengan waktu Penelitian yang penulis butuhkan di perkirakan dari bulan februari 2020 – April 2020.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah keseluruhan elemen sejenis akan tetapi dapat dibedakan satu sama lain karena adanya nilai karakteristik yang berlainan (Kusmayadi, 2004). Selanjutnya, (Arikunto, 2002:108) mengatakan populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Adapun populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang telah atau

sedang berkunjung ke Objek Wisata Istana Siak yaitu sebanyak 100 Orang.

Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dianggap mewakili karakteristik suatu suatu populasi (Kusmayadi, 2004). Penulis menggunakan teknik sampling aksidental untuk menentukan jumlah sampel. Teknik aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok sebagai sumber data informasi dan dapat dijadikan sampel. Oleh sebab itu, peneliti mengambil 100 Orang pengunjung sebagai sampel dalam penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara

Teknik ini adalah cara mengumpulkan data melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data dengan sumber data yang disebut responden (Nawawi, 2001:110). Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi.

Observasi

Merupakan proses untuk memperoleh data dengan terjun langsung kelapangan dengan maksud untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian.

Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari

tempat penelitian seperti film dan foto dokumenter serta berkas-berkas pihak terkait yang berhubungan dengan penelitian. Menurut Nasution (2003: 143) dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengambil data-data dari catatan, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data ini berkaitan dengan pengambilan mengenai objek dan subjek penelitian dengan melakukan dokumentasi gambaran dan pengumpulan informasi berupa pencatatan dokumen-dokumen Dinas Pariwisata

Kuesioner

Menurut sugiyono (2008:199) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab. Peneliti menggunakan kuesioner untuk mengetahui bagaimana kesan pengunjung setelah mengunjungi Objek Wisata Istana Siak. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah dengan cara menyebarkan pertanyaan ataupun pernyataan tertulis kepada setiap pengunjung Istana Siak.

Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran data yang digunakan adalah menggunakan skala likert yaitu skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap daya tarik wisata yang akan diukur. Dalam penelitian ini skala likert terdiri dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Jawaban dari kuesioner tersebut diberi bobot nilai sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala likert

No	Skala	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang setuju	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Kesimpulan

Berdasarkan Segmentasi Geografis

Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pengunjung yang datang ke objek wisata sejarah istana siak dikabupaten siak sri indrapura 100% asal Indonesia, 71% berasal dari provinsi Riau yang didominasi dari masyarakat Luar Siak Sri Indrapura.

Berdasarkan Segmentasi Demografis

Pengunjung adalah perempuan dengan usia 21-25 tahun dengan pendidikan terakhir SMA/SMK yang didominasi oleh pelajar/mahasiswa Rata-rata pendapatannya Rp. 1.500.000-Rp. 2.000.000. karena sebagian dari mereka sumber penghasilannya berasal dari orangtua atau keluarga. Sedangkan yang lainnya dari hasil bekerja paruh waktu. Dan pengeluaran untuk hiburannya sebanyak 56 orang sebesar Rp.550.000-Rp.700.000. Pengunjung dengan jumlah anggota keluarga inti sebanyak 3 orang dengan jumlah 34 orang yang bersuku melayu dan minang dengan jumlah 30 orang Rata-rata beragam islam sebanyak 85 orang.

Berdasarkan Segmentasi Psikografis Berdasarkan gaya hidup

Banyaknya pengunjung setuju untuk membuat rencana mengisi liburan yang panjang.

Berdasarkan Kepribadian

Banyaknya pengunjung yang memilih menghabiskan waktu bersama keluarga untuk berlibur dikarenakan mereka berpikir bahwa keluarga yang penting, dan lebih menyenangkan jika pergi berlibur bersama keluarga bersama.

Berdasarkan Nilai

Banyaknya pengunjung menyukai pelayanan yang ada di istana siak disebabkan mereka menyukai keramahan dari para pengawas maupun guide yang ada di istana siak.

Segmentasi Perilaku Konsumen Berdasarkan pengetahuan

Para pengunjung sangat tertarik mempelajari sejarah kerajaan istana siak dikarenakan pengunjung berasal dari luar siak

Berdasarkan sikap

Transportasi dan ketersediaan akses sangat mempengaruhi Para pengunjung melakukan liburan. Baik itu dikalangan anak-anak, remaja, bahkan orang tua pun sangat mengutamakan transportasi dan ketersediaan akses dikarenakan transportasi sangat penting dalam melakukan perjalanan.

Berdasarkan pemakaian

Pengunjung sangat tidak setuju jika harus menggunakan jasa agent untuk berlibur, karena mereka dapat berlibur dengan mengetahui objek wisata melalui teman atau bahkan dengan social media, tetapi ada juga pengunjung yang menyetujui berlibur dengan menggunakan jasa agent jika mereka melakukan perjalanan jauh.

berdasarkan tanggapan

Semua pengunjung sangat menyetujui bahwa biaya menjadi pertimbangan dalam menentukan tempat wisata. Jika biaya yang minim sangat tidak memungkinkan untuk melakukan perjalanan jauh.

Saran

Adapun saran yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Selama peneliti melakukan pengamatan di kawasan istana siak, peneliti melihat ada beberapa sepatu yang basah terkena hujan, untuk itu diharapkan agar fasilitas Rak sepatunya agar diperhatikan lagi jika disaat hujan sepatu para pengunjung tidak kebasahan.
2. Berdasarkan dari hasil tabel kunjungan ke objek wisata istana siak naik turun. Untuk itu agar pemerintah lebih giat lagi dalam mempromosikan objek wisata istana siak agar setiap tahunnya meningkat hingga kemancanegara.
3. Guna meningkatkan jumlah kunjungan di kawasan istana siak, disarankan agar pengelola membangun spot foto terbaru sehingga dapat menarik pengunjung untuk mengunjungi istana siak dan mengikuti trend masa kini dan membuat atraksi di kawasan istana siak Sehingga tidak membuat pengunjung merasa bosan jika datang untuk kedua kalinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 1990. Undang-undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1990. Tentang Kepariwisata. Jakarta
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Miles, Mattew B dan A Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif, Buku Besar tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.

Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito

Kasali, Rheranli. 2001. *Membidik Pasar Indonesia: Segmentation, Targeting and Positioning*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Keegan, Warren. 2007. *Manajemen Pemasaran Global*. Buku Satu, Jakarta: Indeks.

Purwanto. 2008. *Manajemen Strategi*. Bandung: CV Ryama Widya

Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi*

Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran.

Kotler dan Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip, 2006. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama. Inonesia: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Jurnal

Erna Yunita. 2018. *Implementasi Strategi Segmenting, Targeting dan Positioning di Laena Tour Pekanbaru*. Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Riau

Suheri Tanjung. 2015. *Kualitas pelayanan pramuwisata di istana asserayah hasyimiah siak sri indrapura*. Program studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Riau

Selly Angriani. 2019. *Segmentasi Pengunjung Objek Wisata Pulau Cinta Teluk Jering Kabupaten Kampar*. Program Studi Paariwisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau