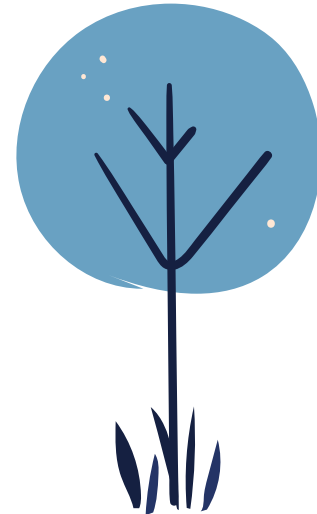


# BUDAYA Dan PRILAKU WISATAWAN



Hindun Nurhidayati, M.I.Kom



## Pemahaman Lintas Budaya dalam Pariwisata

- Salah paham akan terus-menerus terjadi dalam berkomunikasi dengan komunitas lain jika tanpa mengenal perbedaan budaya, tradisi, kebiasaan antar suku, antar agama, antar kawasan dan antar bangsa dengan budaya orang lain.
- Mendapatkan pengetahuan, menghayati sikap dan mengasah keterampilan yang diperlukan untuk dapat berfungsi secara maksimal di lingkup budaya komunitas sendiri, komunitas nasional dan komunitas dunia.



Dalam Pariwisata, perbedaan budaya (*Tourism Cross-cultural Studie*) dalam konteks pariwisata telah dianalisis dalam :

- Pola rekreasi
- Jumlah waktu luang antar negara
- Waktu luang dan travel behavior
- Preferensi perjalanan liburan
- Pola perjalanan liburan
- Keuntungan dari travelling
- Kriteria rekreasi
- Sikap dan preferensi dalam menentukan atribut perjalanan
- Persepsi/ stereotip/ gambaran
- Kualitas servis
- Kepuasan interaksi antara turis
- Gambaran lokasi tujuan



**Yeniyurt dan Townsend (2003)**, Budaya merupakan suatu yang sulit dipahami, berwajah banyak (multifaceted) sehingga cenderung sulit untuk dipahami dan digunakan secara penuh.

Budaya memiliki tiga wujud :

1. Budaya itu sebagai suatu kompleks: ide, gagasan, nilai, norma dan peraturan.
2. Budaya sebagai suatu kompleks: aktivitas perilaku manusia yang berpola dalam masyarakat.
3. Budaya sebagai benda-benda hasil karya manusia.

**Jafari, 1987**, Budaya Pariwisata merupakan budaya yang dibawa oleh tourist (wisatawan) ketika berlibur yaitu *Host Culture* merupakan budaya dari negara yang menjadi tuan rumah (negara yang dikunjungi).

**Jafari (1987)**, Perilaku dari semua partisipan yang terlibat dalam proses pariwisata, menyebabkan perbedaan dalam budaya pariwisata, berbeda dalam rutinitas dan budaya sehari-hari.



**Mokoginta (2001)**, budaya terdiri dari tiga tingkatan yaitu:

1. Asumsi dasar (*basic assumption*)

Asumsi dasar, menempati level paling bawah (keyakinan, ide)

2. Nilai-nilai (*values*)

Tercermin dalam cara berpakaian barat yang lebih bebas dan bahkan lebih terbuka dibandingkan masyarakat Timur (Asia).

3. Benda-benda budaya (*artifact*)

Menempati tingkatan paling atas. Artefak adalah manifestasi dari nilai-nilai budaya, dan nilai budaya dipengaruhi oleh asumsi dasar suatu budaya.

- Semakin ke bawah dari level budaya semakin sulit diamati
- Semakin ke atas dari level budaya semakin mudah untuk diamati.



# Memahami perbedaan unsur budaya

Tiga aspek:

- Pengetahuan (*cultural knowledge*)  
apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan sesuai norma yang berlaku di komunitas tertentu).
- Pola tingkah laku (*patterns of behavior*)  
Bagaimana cara memberikan sesuatu kepada orang lain, dengan tangan kanan, kiri, atau kedua-duanya boleh.
- Benda-benda budaya (*artifacts* ) yang dimiliki dan dihargai  
Bentuk bangunan, pakaian, perabot rumah, alat rumah tangga, cinderamata yang disukai, dsb.



## Manfaat memahami aspek-aspek budaya :

- Warga masyarakat, terutama yang terlibat dalam industri pariwisata, akan dapat berkomunikasi dan melakukan fungsi masing-masing dengan baik, terhindar dari kekacauan dan salah paham.
- Para pengrajin dapat menyesuaikan dan memproduksi karya-karya yang banyak diminati wisatawan baik lokal, nasional maupun global.
- Dapat mempelajari cara menawarkan dan melayani wisatawan sesuai kebiasaan dan kesukaannya.
  - Misalnya, tamu Eropa dan Amerika senang segera ditanggapi ketika mereka masuk toko kerajinan. Sebaliknya sebagian tamu Asia dan Indonesia ada yang ingin melihat-lihat dulu sebelum memutuskan untuk bertanya atau menjawab pertanyaan penjaga toko.



## Prinsip yang harus dipegang dalam dunia pariwisata, yaitu:

- *Be a Good Host*, jadilah tuan rumah yang baik, dalam arti *Respect the Guests/Tourists*, menghormatilah tamu/wisatawan.
- Dalam Perhotelan Prinsip *Guests are Kings*, tamu adalah raja.
  - Kewajiban para pramuwisata untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan memposisikan tamu/wisatawan layaknya raja, yaitu dengan memahami adat istiadat wisatawan, tujuan kunjungan, kondisi dan kebutuhan mereka, sehingga dapat memberikan layanan standar dalam dunia pariwisata dan perhotelan.
- ❖ Namun harus menghormati diri sendiri, *Respect Yourself*.



## Perbedaan Budaya

### 1. Budaya dalam komunikasi :

Perbedaan pola komunikasi verbal dan nonverbal (Bochmer, 1982)

### 2. Budaya dalam aturan perilaku sosial (Argyle, 1967; Triandis, 1972):

- Cara menjelaskan hubungan interpersonal dan atribusi terhadap interaksi sosial.
- Teknik membangun dan melestarikan hubungan
- Pola interaksi (salam dan self-presentation; memulai pembicaraan, tingkat ekspresi, menunjukkan emosi, keterusterangan dan intensitas.
- Mengekspresikan ketidakpuasan aturan moral dalam menyampaikan hal yang sebenarnya, bercanda, mengeluh, mengekspresikan ketidaksukaan.
- Menunjukkan kehangatan, meminta maaf, dll.



### 3. Budaya dalam kategori sosial:

Perbedaan peran, status, kelas, hirarki, sikap terhadap sifat manusia, aktivitas, waktu dan hubungan antar individu (Kim & Gudykunst, 1988).

### 4. Kultur dalam layanan yang menyebabkan perbedaan proses interaksi.

- Perbedaan budaya berasal dari wilayah, etnik, agama, gender, generasi dan kelas sosial.
- Perbedaan budaya dapat menyebabkan masalah dalam interaksi sosial antar-partisipan dari latar belakang budaya yang berbeda.

Perbedaan  
Budaya



## Budaya Populer

Menghasilkan produk dengan keahlian dan ketrampilan yang dapat dibuat secara massal dengan formula yang baku ( cetakan pabrik )

## Budaya luhur ( high culture)

Menghasilkan produk yang bernilai seni tinggi, karena proses pembuatannya semata-mata didasarkan pada nilai-nilai estetis (Lukisan, Batik, Patung, Keramik dsb)

## Budaya (Culture)



## **Mengukur unsur budaya melalui :**

### **1. Mengamati obyek material yang ada dalam kelompok sosial.**

Dapat diamati selama periode waktu tertentu.

- Komik yang beredar di kalangan anak-anak sering berisi tentang nilai-nilai persahabatan, nilai agama, dll.

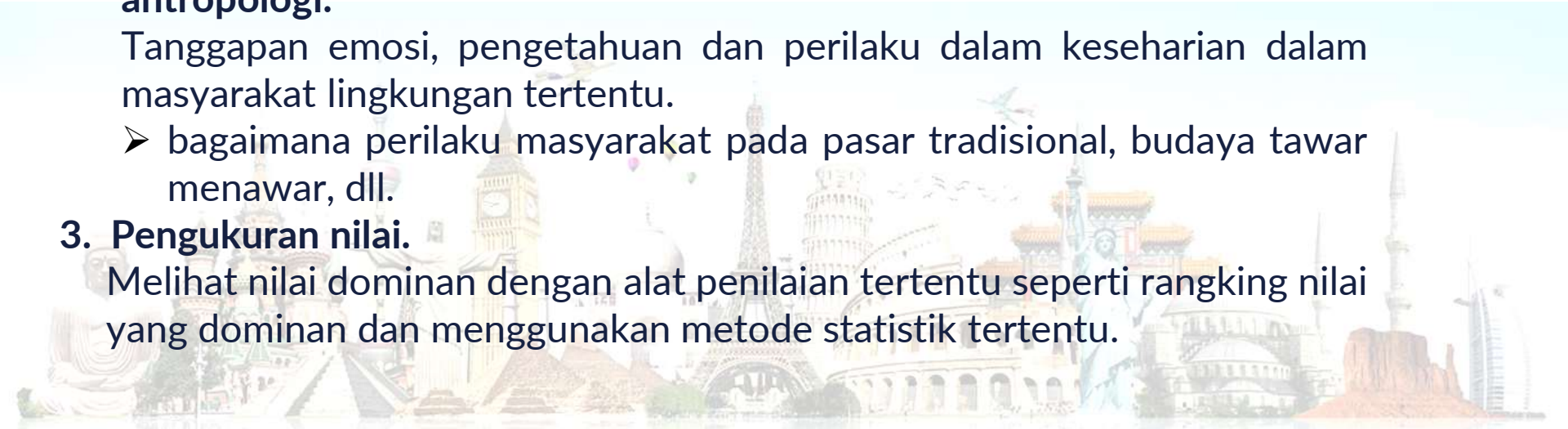
### **2. Penelitian etnografis dengan pengamatan ciri yang bersumber dari antropologi.**

Tanggapan emosi, pengetahuan dan perilaku dalam keseharian dalam masyarakat lingkungan tertentu.

- bagaimana perilaku masyarakat pada pasar tradisional, budaya tawar menawar, dll.

### **3. Pengukuran nilai.**

Melihat nilai dominan dengan alat penilaian tertentu seperti rangking nilai yang dominan dan menggunakan metode statistik tertentu.



Mowforth dan Maunt (dalam Siswanto, 2007: 168) Pariwisata harus "dimanusiakan", tidak hanya didorong oleh kekuatan pasar dan keuntungan semata-mata. Partisipasi masyarakat setempat dan upaya memasukkan budaya dan tradisi mereka dalam perencanaan pariwisata akan menimbulkan respek atau kebanggaan individu maupun masyarakat dari budaya tersebut.





---

# Do you have any questions?



CREDITS: This presentation template was created by Slidesgo, including icons by Flaticon, and infographics & images by Freepik.

