

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kawasan Lembang merupakan salah satu lokasi wisata di Bandung yang paling sering dikunjungi oleh wisatawan. Lembang terletak di Kabupaten Bandung Barat yang terkenal sebagai salah satu kawasan dataran tinggi di Indonesia. Kabupaten Bandung Barat merupakan hasil pemekaran dari wilayah Kabupaten Bandung yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang di sebelah utara, sedangkan di sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Bandung dan Kota Cimahi, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Bandung dan Kabupaten Cianjur, dan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Cianjur. Letak geografis yang terletak pada ketinggian antara 1.312 hingga 2.084 meter di atas permukaan laut membuat Lembang memiliki suhu rata-rata berkisar antara 17°-27°C.

Kekayaan alam yang subur membuat Lembang memiliki pemandangan alam yang sangat indah. Suasana yang asri menjadikan wilayah Lembang sebagai tempat yang cocok dan dicari oleh orang-orang yang ingin berlibur. Udara yang dingin serta ditumbuhi banyak pepohonan menjadikan kawasan Lembang sebagai lokasi wisata favorit terutama bagi para wisatawan yang berasal dari kota-kota besar sekitar Bandung untuk melepaskan penat dari hiruk pikuk maupun kejenuhan rutinitas di daerah perkotaan sehari-hari. Wisatawan asal Bandung juga tidak kalah banyak dengan wisatawan yang berasal dari luar kota Bandung yang menjadikan Lembang sebagai destinasi favorit untuk berwisata. Meskipun saat hari libur wilayah Lembang selalu dipenuhi dengan kemacetan dimana-mana dan dipenuhi oleh kendaraan yang berasal dari luar kota terutama Jakarta, tapi hal tersebut tidak menyurutkan keinginan wisatawan untuk datang berkunjung ke tempat-tempat wisata di daerah Lembang. Berikut merupakan tabel data kunjungan wisatawan di Kabupaten Bandung Barat.



**Gambar 1.1 Data Total Kunjungan Wisatawan di Kabupaten Bandung Barat**

**Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Barat (2016)**

Dari tabel di atas dapat dilihat jumlah kunjungan wisatawan di Kabupaten Bandung Barat mengalami kenaikan setiap tahunnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa perkembangan pariwisata di Kabupaten Bandung Barat berkembang kearah yang positif. Dengan banyaknya wisatawan yang datang maka secara tidak langsung akan memberikan dampak yang baik juga bagi perekonomian masyarakat dan pemerintah daerah sekitar.

Farmhouse Lembang merupakan salah satu tempat wisata yang masih terbilang sangat baru di kawasan Lembang. Berlokasi tepat di pinggir jalan raya Lembang membuat para wisatawan dapat dengan mudah menemukan tempat wisata ini. Farmhouse Lembang mulai dibuka untuk umum pada tanggal 11 November 2015. Namun sejauh ini belum ada pembukaan secara resmi untuk kawasan wisata yang satu ini. Dengan mengusung tema bergaya Eropa, Farmhouse Lembang dapat menarik perhatian banyak sekali wisatawan. Konsep pembangunan Farmhouse Lembang yang bertemakan nuansa Eropa memiliki tujuan untuk mengingat kembali suasana Bandung yang dulu sangat kental sekali dengan pengaruh Belanda. Menurut hasil wawancara dengan seorang *Center Public Relation* dari Farmhouse Lembang yang bernama Pak Julian, beliau mengatakan bahwa jumlah wisatawan yang datang pada *weekday* berjumlah sekitar 8.000 pengunjung sedangkan pada hari sabtu sekitar 10.000

pengunjung. Bahkan jumlah pengunjung pada hari minggu dapat mencapai angka yang lebih besar dari hari Sabtu. Jumlah tersebut sangat fantastis mengingat Farmhouse Lembang merupakan tempat wisata yang terbilang masih sangat baru. Wisatawan yang datangpun sangat beragam, yaitu berasal dari kalangan ibu-ibu, mahasiswa, pelajar, yang datang bersama grup maupun hanya dengan keluarga atau teman.

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Tony selaku *Public Relation* dari Farmhouse Lembang, beliau mengatakan bahwa yang menjadi produk utama pada awal dari pembangunan Farmhouse Lembang adalah restorannya yaitu Backyard Kitchen Resto. Sedangkan yang lainnya hanya produk pendukung, seperti rumah hobbit, jembatan gembok cinta, *coffee shop*, dan lain-lain. Target pasar Farmhouse ditujukan kepada semua golongan umur pada ekonomi kalangan menengah ke atas yang berasal dari kota sekitaran Bandung. Hal tersebut dapat dilihat dari harga-harga menu makanan dan minuman yang cukup mahal pada restorannya. Untuk makanan dimulai dari kisaran harga Rp 50.000,00, sedangkan untuk minuman di mulai dari kisaran harga Rp 25.000,00. Namun kebanyakan masyarakat mengetahui tempat wisata Farmhouse Lembang dan datang hanya untuk berfoto dengan berlatar belakang nuansa Eropa. Sehingga beberapa kegiatan yang ada di Farmhouse Lembang tidak termanfaatkan dengan baik oleh para wisatawan. Pak Tony menegaskan bahwa kegiatan di Farmhouse Lembang telah dirancang dengan sebaik-baiknya, namun para wisatawan lah yang mengubah konsep dari kegiatan yang telah disediakan.

Farmhouse Lembang telah berhasil menarik banyak sekali wisatawan pada masa-masa awal pembukaannya sebagai tempat wisata bernuansa Eropa. Namun dalam mempertahankan jumlah wisatawan yang datang seperti sekarang untuk kedepannya tidaklah mudah karena pada jaman sekarang wisatawan cenderung terus menerus mencari hal yang baru dan unik yang dimiliki dari suatu tempat wisata. Pengelola harus terus berinovasi mengikuti perkembangan kebutuhan dan keinginan pasar. Selain itu juga semakin banyak wisatawan yang datang ke daerah Kabupaten Bandung Barat khususnya di

Kecamatan Lembang maka akan semakin besar juga persaingan antar pengusaha tempat wisata dalam menarik wisatawan untuk datang ke tempat wisata yang mereka kelola. Banyaknya tempat wisata di Lembang dan sekitarnya yang sudah terkenal merupakan salah satu tantangan bagi Farmhouse Lembang untuk mempertahankan eksistensinya di mata wisatawan. Berikut merupakan data potensi objek dan daya tarik wisata Kabupaten Bandung Barat tahun 2015.

**Tabel 1.1**  
**Data Potensi Objek dan Daya Tarik Wisata di Kabupaten Bandung Barat Tahun 2015**

No.	Jenis Objek Wisata			Jumlah Objek Wisata	Luas (Ha)
	Alam	Budaya	Minat Khusus		
1	26	10	3	39	4772,9

**Sumber: Dinas kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Barat**

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Kabupaten Bandung Barat memiliki 39 objek wisata dengan objek wisata alam sebanyak 26 tempat, objek wisata budaya sebanyak 10 tempat dan objek wisata minat khusus sebanyak 3 tempat. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa potensi dan daya tarik wisata yang ada di Kabupaten Bandung di dominasi oleh wisata alam. Sebagai salah satu tempat wisata di daerah Kabupaten Bandung Barat, Farmhouse Lembang memiliki persaingan yang ketat dengan objek-objek wisata alam di Kabupaten Barat mengingat dalam wilayah ini di dominasi oleh tempat wisata alamnya. Sebagai tempat wisata yang baru tentu wisatawan akan lebih mudah tertarik untuk datang ke Farmhouse Lembang. Namun tidak menutup kemungkinan juga untuk kedepannya jika terdapat lokasi wisata yang baru lainnya dan kemudian para wisatawan meninggalkan tempat-tempat wisata yang sudah lama berdiri karena merasa sudah tidak menarik lagi.

Sebagai tempat wisata baru tentunya sangat penting sekali bagi Farmhouse Lembang untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas agar para wisatawan yang datang merasa puas. Kepuasan wisatawan dapat menjadi salah satu tolak ukur dari keberhasilan pengelola suatu tempat wisata dalam mengelola maupun menyajikan produk wisata. Kepuasan wisatawan juga

sangat berpengaruh bagi eksistensi tempat wisata tersebut kedepannya terutama bagi tempat wisata baru karena akan sangat mempengaruhi citra tempat wisata tersebut bagi para wisatawan. Apabila wisatawan yang datang merasa puas, maka akan besar kemungkinan wisatawan tersebut kembali berkunjung dan tidak menutup kemungkinan juga jika wisatawan tersebut akan ikut mempromosikannya kepada rekan maupun kerabatnya untuk berkunjung juga ke tempat wisata tersebut. Sebaliknya, jika wisatawan yang datang merasa tidak puas dan merasa tidak senang setelah datang ke tempat wisata tersebut maka besar kemungkinan ia tidak akan datang kembali ke tempat wisata itu dan fatalnya jika wisatawan tersebut menceritakan pengalaman tidak menyenangkan kepada orang-orang terdekatnya.

Beragamnya wisatawan yang datang di Farmhouse Lembang maka akan beragam pula kebutuhan maupun tujuannya dalam melakukan perjalanan wisata. Wisatawan yang datang bersama keluarga tentunya akan berbeda kebutuhannya dengan wisatawan yang datang dengan teman-temannya, terutama jika dari salah satu anggota keluarga wisatawan tersebut terdapat bayi. Hal tersebut juga secara tidak langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan dari wisatawan karena apabila kebutuhannya tidak dapat terpenuhi sesuai harapan (ekspektasi) maka dapat membuat wisatawan tersebut merasa kurang puas dengan tempat wisata yang mereka datangi. Oleh sebab itu, akan sangat penting sekali bagi pengelola suatu tempat wisata untuk memperhatikan karakteristik wisatawannya agar dapat memberikan pelayanan maksimal dan juga produk yang berkualitas sesuai dengan harapan dan kebutuhannya demi menjaga kepuasan wisatawan yang datang di Farmhouse Lembang.

Dalam hal ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Farmhouse Lembang. Hal tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan wisatawan yang datang terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh pengelola Farmhouse Lembang, dan juga untuk mengetahui penyebab bergesernya produk utama yang ada di Farmhouse Lembang. Terjadinya pergeseran produk utama ini mencerminkan seakan-akan menunjukkan bahwa

wisatawan merasa tidak puas dengan produk utama maka mereka menciptakan atraksi sendiri yang kemudian seolah-olah menjadi produk utama dari pihak Farmhouse Lembang. Sehingga dari penelitian mengenai penilaian tingkat kepuasan wisatawan dapat dijadikan sebagai tolak ukur mengapa penyebab produk utama tersebut dapat bergeser.

Selain itu, peneliti juga tertarik melakukan penelitian mengenai perbandingan kepuasan dari setiap jenis karakteristik wisatawan yang datang di Farmhouse Lembang untuk mengetahui jenis karakteristik mana saja yang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Adanya perbedaan tingkat kepuasan yang terjadi di setiap jenis karakteristik maka akan berbeda pula produk wisata yang mereka sukai. Hal tersebut juga tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasannya di setiap produk-produk wisata yang ditawarkan di Farmhouse Lembang. Penelitian terhadap perbandingan kepuasan berdasarkan karakteristik ini juga dilakukan untuk menjadi sebuah perbaikan dari pergeseran produk utama yang sebelumnya sudah dibahas bahwa menurut Pak Tony hal tersebut terjadi diakibatkan oleh perbedaan karakteristik wisatawan yang datang di Farmhouse Lembang. Selain itu dengan mengetahui adanya perbedaan yang terjadi dari hasil perbandingan tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik wisatawan maka dapat pula dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak pengelola Farmhouse untuk mengembangkan atau menciptakan produk-produk wisata kedepannya agar dapat tepat sasaran sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan disukai oleh karakteristik wisatawan yang berkunjung di Farmhouse Lembang.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai perbandingan kepuasan wisatawan terhadap produk wisata yang tersedia di Farmhouse Lembang berdasarkan karakteristik wisatawannya. Sehingga penelitian ini diberi judul **“Perbandingan Kepuasan Wisatawan Terhadap Produk Wisata Berdasarkan Karakteristik Wisatawan di Farmhouse Lembang Kabupaten Bandung Barat”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka peneliti menentukan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik wisatawan Farmhouse Lembang berdasarkan aspek geografis, sosio-demografis dan psikografis?
2. Bagaimana kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Farmhouse Lembang?
3. Bagaimana perbandingan kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Farmhouse Lembang berdasarkan karakteristik wisatawan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, berikut merupakan tujuan dari dilakukannya penelitian ini:

1. Mengidentifikasi karakteristik wisatawan Farmhouse Lembang berdasarkan aspek sosio-demografis, geografis, dan psikografis.
2. Mengidentifikasi kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Farmhouse Lembang.
3. Menganalisis perbandingan kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Farmhouse Lembang berdasarkan aspek sosio-demografis, geografis, dan psikografis.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah memberikan pengalaman dan wawasan baru dalam melakukan penelitian secara sistematis berdasarkan teori-teori yang telah dipelajari di masa perkuliahan sebelumnya.

- b. Bagi Pengelola dan Instansi Terkait

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan produk wisata yang tepat sesuai dengan karakteristik wisatawan yang datang di Farmhouse Lembang. Serta dapat dijadikan sebagai tambahan informasi data mengenai perbandingan kepuasan wisatawan berdasarkan karakteristik wisatawan di Farmhouse Lembang.

## 2. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian penelitian dalam bidang pariwisata. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai titik acuan maupun referensi bagi para peneliti untuk kedepannya yang akan melakukan penelitian di Farmhouse Lembang terutama dalam hal karakteristik wisatawan.