Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
Vol 6 No 2 Tahun 2026
ISSN : 3031-5085

PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP PRAKTIK PUNGUTAN LIAR DAN PENGARUHNYA TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DI BUKIT GUNDALING BERASTAGI

Kanaya Talita[1], Nadia Dini Amanda[2]

Politeknik Pariwisata Medan

kanayatalita08@gmail.com , diniamandanadia@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi wisatawan terhadap praktik pungutan liar serta pengaruhnya terhadap minat kunjungan ulang di Bukit Gundaling Berastagi, Kabupaten Karo, Sumatera Utara. Praktik pungutan liar yang masih ditemukan di kawasan wisata tersebut menjadi salah satu permasalahan yang dapat menurunkan kualitas pengalaman wisatawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data penelitian diperoleh dari 109 responden yang pernah berkunjung ke Bukit Gundaling Berastagi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik pungutan liar di Bukit Gundaling masih terjadi dalam berbagai bentuk, seperti pungutan parkir tidak resmi, biaya masuk yang tidak jelas, serta pungutan tambahan yang dilakukan oleh oknum tertentu tanpa dasar yang jelas. Kondisi tersebut menimbulkan persepsi negatif di kalangan wisatawan karena dianggap mengurangi kenyamanan, kepuasan, dan rasa aman selama berkunjung. Selain itu, wisatawan mengharapkan adanya transparansi tarif dan peningkatan pengawasan terhadap aktivitas yang berpotensi merugikan pengunjung. Temuan penelitian juga menunjukkan

Article History

Received: Juni 2026

Reviewed: Juni 2026

Published: Juni 2026

Plagirism Checker No 237.784537

Copyright : Author

Publish by : Panorama

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

ISSN : 3031-5085

bahwa praktik pungutan liar berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang wisatawan. Pengalaman negatif akibat pungutan liar menyebabkan wisatawan mempertimbangkan kembali untuk berkunjung dan cenderung memilih destinasi wisata lain yang memberikan pelayanan lebih baik serta biaya yang transparan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengawasan, penegakan aturan, transparansi biaya, dan kualitas pelayanan untuk menciptakan lingkungan wisata yang aman, nyaman, dan mendukung peningkatan minat kunjungan ulang wisatawan ke Bukit Gundaling Berastagi.

Kata Kunci: persepsi wisatawan, pungutan liar, minat kunjungan ulang, destinasi wisata, Bukit Gundaling Berastagi.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor strategis dalam pembangunan nasional yang memiliki kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi, peningkatan pendapatan masyarakat, serta penciptaan lapangan kerja. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Kepariwisataan disebutkan bahwa pariwisata bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, memperluas kesempatan usaha, serta memperkenalkan dan mendayagunakan daya tarik wisata Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan pariwisata sangat bergantung pada kualitas pelayanan dan kenyamanan yang dirasakan oleh wisatawan.

Minat kunjungan ulang wisatawan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu destinasi wisata. Minat kunjungan ulang tidak hanya dipengaruhi oleh daya tarik wisata, tetapi juga oleh pengalaman yang dirasakan wisatawan selama berkunjung. Kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang wisatawan (Maulany et al., 2024). Selain itu, faktor-faktor seperti fasilitas, aksesibilitas, dan

ISSN : 3031-5085

pengalaman wisata juga berperan penting dalam membentuk keputusan wisatawan untuk kembali berkunjung.

Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan yang dapat menurunkan kualitas pengalaman wisatawan, salah satunya adalah praktik pungutan liar (pungli). Pungutan liar merupakan tindakan pemungutan biaya yang tidak resmi dan tidak memiliki dasar hukum yang jelas, sehingga dapat merugikan wisatawan maupun pengelola destinasi. Keberadaan pungli seringkali menimbulkan rasa tidak nyaman, ketidakpercayaan, serta persepsi negatif terhadap destinasi wisata. Meskipun dalam beberapa kasus pungli tidak secara langsung mempengaruhi minat kunjungan ulang, keberadaannya tetap menjadi faktor pengganggu dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkualitas.

Fenomena tersebut tentu saja berdampak terhadap citra objek wisata yang ada. Praktik pungutan liar tidak hanya merugikan pemerintah daerah, tetapi juga masyarakat dan wisatawan sebagai pengguna layanan wisata. Dampak yang ditimbulkan tidak hanya berupa kerugian finansial, tetapi juga menurunkan tingkat kenyamanan serta kepercayaan wisatawan terhadap destinasi wisata. Keberadaan pungli di kawasan wisata menunjukkan masih lemahnya pengawasan serta penegakan hukum di sektor pariwisata. Fenomena pungutan liar di Indonesia secara hukum dilarang berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, yang menyatakan bahwa setiap pemungutan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dapat dikategorikan sebagai tindakan melawan hukum. Oleh karena itu, diperlukan kesadaran dan tindakan tegas dari pemerintah daerah serta aparat penegak hukum untuk menanggulangi praktik tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Namun, dalam praktiknya, penerapan regulasi tersebut belum sepenuhnya mampu memutus mata rantai pungli, khususnya di kawasan wisata Kabupaten Karo.

Di sisi lain, wisatawan pada umumnya mengharapkan sistem pembayaran yang jelas dan transparan, di mana biaya retribusi cukup dibayarkan satu kali saat memasuki objek wisata. Biaya retribusi merupakan pungutan resmi yang dikenakan oleh pemerintah atau pemerintah daerah sebagai kompensasi atas penyediaan jasa atau fasilitas tertentu yang diberikan kepada masyarakat. Retribusi bersifat legal dan diatur secara tegas oleh peraturan perundang-undangan, terutama Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Akan tetapi, fenomena di lapangan menunjukkan adanya pungutan berulang oleh oknum tertentu.

ISSN : 3031-5085

Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan dan rasa dirugikan bagi wisatawan. Sebagai contoh, terdapat wisatawan yang pada awalnya tertarik untuk mengunjungi objek wisata di Bukit Gundaling karena daya tarik alamnya. Namun, setelah tiba di lokasi, mereka justru merasa kecewa akibat banyaknya pungutan tidak resmi yang harus dibayarkan. Hal ini menyebabkan pengalaman wisata yang dirasakan tidak sesuai dengan ekspektasi, sehingga menurunkan minat untuk berkunjung kembali serta enggan merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain.

Bukit Gundaling yang terletak di Berastagi, Kabupaten Karo, merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Sumatera Utara yang menjadi daya tarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Namun, berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, masih ditemukan praktik pungutan liar yang dilakukan oleh oknum tertentu, seperti pungutan parkir tidak resmi maupun biaya tambahan lainnya. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kenyamanan wisatawan serta mempengaruhi persepsi mereka terhadap destinasi tersebut. Praktik pungutan liar dapat menimbulkan pengalaman negatif bagi wisatawan yang berdampak pada menurunnya minat kunjungan ulang (Sembiring, 2023). Padahal, minat kunjungan ulang merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga keberlanjutan suatu destinasi wisata.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis sejauh mana dampak praktik pungutan liar terhadap minat kunjungan ulang wisatawan di Bukit Gundaling Berastagi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya perbaikan tata kelola destinasi wisata serta menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dan pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana praktik pungutan liar yang terjadi di kawasan wisata Bukit Gundaling Berastagi?
2. Bagaimana tingkat minat kunjungan ulang wisatawan di Bukit Gundaling Berastagi?
3. Apakah praktik pungutan liar berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang wisatawan di Bukit Gundaling Berastagi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui praktik pungutan liar yang terjadi di kawasan wisata Bukit Gundaling.
2. Untuk mengetahui tingkat minat kunjungan ulang wisatawan di Bukit Gundaling.

ISSN : 3031-5085

3. Untuk menganalisis pengaruh praktik pungutan liar terhadap minat kunjungan ulang wisatawan di Bukit Gundaling.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pariwisata dan selanjutnya, penyajian data dilakukan dengan menyusun data secara sistematis agar mudah dipahami dan dianalisis. Penyajian data dalam penelitian kualitatif umumnya berbentuk teks naratif, namun juga dapat disajikan dalam bentuk tabel, matriks, grafik, maupun bagan, sehingga memudahkan peneliti dalam melihat pola dan hubungan antar data.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dan pengelola wisata dalam meningkatkan pengawasan serta kualitas pelayanan untuk mencegah praktik pungutan liar. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung terciptanya lingkungan wisata yang aman, nyaman, dan transparan guna meningkatkan minat kunjungan ulang wisatawan serta mendukung keberlanjutan pariwisata di Bukit Gundaling Berastagi.

LANDASAN TEORI

2.1 Pungutan Liar

Pungutan liar dapat diartikan sebagai bentuk penyimpangan dalam pelayanan publik yang merugikan masyarakat sebagai pengguna layanan (Sembiring, 2023). Praktik ini umumnya dilakukan oleh oknum tertentu dengan memanfaatkan situasi tertentu untuk memperoleh keuntungan pribadi dan memiliki pengaruh terhadap pengalaman wisatawan yang pada akhirnya berdampak pada minat kunjungan. Adanya pungutan yang tidak resmi dan dilakukan secara berulang dapat menimbulkan ketidaknyamanan serta persepsi negatif terhadap destinasi wisata. Pengalaman wisata yang kurang menyenangkan dapat menurunkan kepuasan wisatawan dan

ISSN : 3031-5085

berdampak pada minat kunjungan ulang (Primadi et al., 2020). Selain itu, kepuasan wisatawan juga menjadi faktor penting dalam menentukan minat kunjungan ulang, di mana wisatawan yang merasa puas terhadap pengalaman wisata cenderung akan kembali berkunjung, sedangkan pengalaman negatif akan menurunkan minat tersebut (Zulfirman, 2022). Dengan demikian, semakin tinggi tingkat gangguan seperti pungutan liar yang dirasakan wisatawan, maka semakin rendah pula kemungkinan wisatawan untuk kembali berkunjung.

2.2 Minat Ulang Kunjungan Wisatawan

Minat kunjungan ulang merupakan keinginan wisatawan untuk kembali mengunjungi suatu destinasi wisata di masa yang akan datang setelah memperoleh pengalaman berkunjung sebelumnya. Minat ini menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu destinasi wisata. Faktor yang mempengaruhi minat ini meliputi kualitas fasilitas, pelayanan, dan kenyamanan selama berwisata (Sari & Muta'ali, 2025). Selain itu, kepuasan wisatawan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, maka semakin besar kemungkinan wisatawan untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain (Agustina et al., 2024).

2.3 Hubungan Pungutan Liar dengan Minat Kunjungan Ulang

Praktik pungutan liar memiliki pengaruh terhadap pengalaman wisatawan yang pada akhirnya berdampak pada minat kunjungan ulang. Adanya pungutan yang tidak resmi dan dilakukan secara berulang dapat menimbulkan ketidaknyamanan serta persepsi negatif terhadap destinasi wisata. Adapun menurut (Harsana & Prawiro, 2024), pengalaman wisata yang kurang menyenangkan dapat menurunkan tingkat kepuasan wisatawan, yang kemudian berdampak pada rendahnya minat kunjungan ulang. Selain itu, kepuasan wisatawan juga menjadi faktor penting dalam menentukan minat kunjungan ulang. Wisatawan yang merasa puas terhadap pengalaman wisata cenderung akan kembali berkunjung, sedangkan pengalaman negatif akan menurunkan minat tersebut (Zulfirman, 2022). Dengan demikian, semakin tinggi tingkat gangguan seperti pungutan liar yang dirasakan wisatawan, maka semakin rendah pula kemungkinan wisatawan untuk kembali berkunjung. Sebaliknya, destinasi yang memberikan pengalaman nyaman dan transparan dalam biaya akan meningkatkan loyalitas wisatawan.

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata *Vol 6 No 2 Tahun 2026*
ISSN : 3031-5085

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam dampak praktik pungutan liar terhadap minat kunjungan ulang wisatawan di Bukit Gundaling, Berastagi. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali pengalaman, persepsi, serta pandangan wisatawan mengenai keberadaan pungutan liar yang mereka temui selama berkunjung.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bukit Gundaling, yang terletak di Kabupaten Karo, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Bukit Gundaling merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Berastagi yang banyak dikunjungi wisatawan. Namun, di lokasi ini juga masih ditemukan fenomena pungutan liar yang berpotensi mempengaruhi kenyamanan serta minat kunjungan ulang wisatawan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode, yaitu:

a. Metode Kuesioner: Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, kuesioner disebarkan kepada wisatawan yang berkunjung ke Bukit Gundaling Berastagi untuk memperoleh data mengenai persepsi mereka terhadap praktik pungutan liar serta minat kunjungan ulang. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

b. Metode Observasi: Observasi didefinisikan sebagai proses pengamatan menyeluruh dan mencermati perilaku pada suatu kondisi (Tersiana, 2018**).** Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi di lapangan, termasuk aktivitas wisata, interaksi antara wisatawan dan pihak terkait, serta praktik pungutan yang terjadi di kawasan wisata. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh data yang faktual dan sesuai dengan kondisi nyata di lokasi penelitian.

ISSN : 3031-5085

c. Dokumentasi: Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa foto, catatan lapangan, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Dokumentasi ini digunakan sebagai bukti pendukung untuk memperkuat hasil penelitian.

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Analisis data dilakukan secara berkelanjutan sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai.

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu dampak praktik pungutan liar terhadap minat kunjungan ulang wisatawan di Bukit Gundaling, Berastagi.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dikelompokkan berdasarkan tema-tema tertentu, seperti bentuk praktik pungutan liar yang ditemukan, persepsi wisatawan terhadap pungutan liar, dampak terhadap kenyamanan wisatawan, serta pengaruhnya terhadap keputusan wisatawan untuk kembali berkunjung. Data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian akan disisihkan agar analisis menjadi lebih terarah.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk yang sistematis agar mudah dipahami dan dianalisis. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, matriks, tabel, maupun bagan yang menggambarkan hubungan antar kategori atau tema yang ditemukan selama penelitian.

Melalui penyajian data ini, peneliti dapat melihat pola, hubungan, serta kecenderungan yang muncul dari hasil penelitian. Misalnya, bagaimana pengalaman wisatawan terhadap pungutan liar memengaruhi tingkat kepuasan mereka dan bagaimana kepuasan tersebut berhubungan dengan minat untuk melakukan kunjungan ulang ke Bukit Gundaling.

ISSN : 3031-5085

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang diperoleh selama proses pengumpulan data akan terus diuji dan diverifikasi melalui pengecekan ulang terhadap data yang tersedia. Verifikasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan keabsahan data.

Pada tahap ini, peneliti merumuskan temuan penelitian mengenai dampak praktik pungutan liar terhadap minat kunjungan ulang wisatawan di Bukit Gundaling, Berastagi. Kesimpulan yang dihasilkan diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi wisatawan terhadap praktik pungutan liar, dampaknya terhadap pengalaman berwisata, serta pengaruhnya terhadap keputusan wisatawan untuk kembali mengunjungi destinasi tersebut.

d. Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, seperti wisatawan, pengelola wisata, pedagang, dan masyarakat sekitar. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pandangan wisatawan terhadap praktik pungutan liar yang terdapat di kawasan wisata Bukit Gundaling Berastagi serta kaitannya dengan keinginan wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wisatawan yang pernah berkunjung ke Bukit Gundaling Berastagi. Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh sebanyak 109 responden yang memberikan tanggapan terhadap beberapa pernyataan terkait praktik pungutan liar dan minat kunjungan ulang. Responden memberikan jawaban berdasarkan pengalaman dan penilaian mereka selama berkunjung ke lokasi wisata. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan melihat

ISSN : 3031-5085

kecenderungan jawaban responden untuk mengetahui bagaimana persepsi wisatawan terhadap kondisi yang terjadi di kawasan wisata Bukit Gundaling Berastagi.

4.2 Persepsi Wisatawan terhadap Praktik Pungutan Liar

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa wisatawan dan masyarakat sekitar, praktik pungutan liar yang terjadi di Bukit Gundaling umumnya berupa permintaan uang parkir tambahan yang tidak disertai karcis resmi, biaya masuk yang tidak jelas, serta pungutan dari oknum yang mengatasnamakan pengelola atau penjaga lokasi wisata. Beberapa wisatawan mengaku merasa bingung mengenai biaya yang harus dibayarkan karena tidak adanya informasi yang jelas mengenai tarif resmi. Kondisi tersebut menimbulkan persepsi negatif terhadap pengelolaan destinasi wisata.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar wisatawan memiliki persepsi negatif terhadap praktik pungutan liar. Wisatawan merasa dirugikan karena harus mengeluarkan biaya tambahan diluar ketentuan resmi. Selain itu, wisatawan juga menganggap praktik tersebut mencerminkan kurangnya pengawasan dari pihak pengelola maupun pemerintah daerah. Sebagian wisatawan menyatakan bahwa nominal pungutan mungkin tidak terlalu besar, namun tindakan tersebut menimbulkan rasa tidak nyaman dan mengurangi kepuasan selama berwisata. Wisatawan mengharapkan adanya transparansi tarif dan peningkatan pengawasan terhadap aktivitas yang berpotensi merugikan pengunjung.

4.1.1 Dampak Praktik Pungutan Liar terhadap Minat Kunjungan Ulang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, praktik pungutan liar memberikan dampak langsung terhadap kenyamanan wisatawan. Beberapa wisatawan merasa terganggu karena sering kali didatangi oleh oknum yang meminta sejumlah uang tanpa alasan yang jelas. Kondisi tersebut menyebabkan wisatawan merasa kurang aman dan kurang nyaman selama berada di lokasi wisata. Selain itu, pengalaman negatif yang dialami wisatawan dapat memengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan dan pengelolaan destinasi wisata secara keseluruhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik pungutan liar berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang wisatawan. Sebagian besar responden menyatakan bahwa pengalaman negatif akibat pungutan liar membuat mereka mempertimbangkan kembali untuk berkunjung ke Bukit Gundaling pada masa mendatang. Wisatawan cenderung memilih destinasi wisata lain yang memberikan rasa aman, nyaman, dan transparan dalam hal biaya. Meskipun daya tarik alam Bukit

ISSN : 3031-5085

Gundaling masih menjadi alasan utama untuk berkunjung, keberadaan pungutan liar dapat mengurangi keinginan wisatawan untuk kembali serta berpotensi menurunkan citra destinasi wisata tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh praktik pungutan liar terhadap minat kunjungan ulang wisatawan di Bukit Gundaling Berastagi, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan sebanyak 79,8% dan kelompok usia 17-25 tahun sebanyak 74,3%. Selain itu, mayoritas responden telah mengunjungi Bukit Gundaling sebanyak 2-3 kali, sehingga memiliki pengalaman yang cukup dalam menilai kondisi dan pelayanan di kawasan wisata tersebut.
2. Praktik pungutan liar masih menjadi permasalahan yang ditemukan di kawasan Bukit Gundaling. Keberadaan pungutan liar menimbulkan ketidaknyamanan, mengurangi kepuasan wisatawan, serta memberikan kesan negatif terhadap pengelolaan destinasi wisata.
3. Wisatawan pada umumnya mengharapkan adanya transparansi biaya dan pelayanan yang lebih baik selama berkunjung. Praktik pungutan liar dipandang sebagai faktor yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan wisatawan terhadap destinasi wisata.
4. Praktik pungutan liar berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang wisatawan. Semakin sering wisatawan mengalami atau mengetahui adanya pungutan liar, maka semakin rendah keinginan mereka untuk kembali berkunjung ke Bukit Gundaling. Sebaliknya, apabila praktik tersebut dapat diminimalkan dan kualitas pelayanan ditingkatkan, maka minat kunjungan ulang wisatawan berpotensi meningkat.
5. Untuk meningkatkan minat kunjungan ulang wisatawan, diperlukan upaya dari pengelola dan pemerintah daerah melalui peningkatan pengawasan, penyediaan informasi tarif resmi, penindakan terhadap pelaku pungutan liar, serta peningkatan kualitas pelayanan wisata sehingga tercipta lingkungan wisata yang aman, nyaman, dan kondusif bagi pengunjung.

ISSN : 3031-5085

DAFTAR PUSTAKA

Maulany, S. (2025). Meningkatkan Minat Kunjungan Kembali Wisatawan Melalui Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, *5*(4), 422-429. https://journal.fkpt.org/index.php/jtear/article/view/1991/940

Br Sembiring, L. N. (2023). *Komunikasi Publik Pemerintah Desa Dalam Upaya Menghapus Pungutan Liar Wisata Pemandian Sidebuk Debuk Desa Doulu Berastagi* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area). https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/21395/2/198530046%20-%20Legan%20Natasia%20Br%20Sembiring%20-%20Fulltext.pdf

Zulfirman, R. (2022). Implementasi metode outdoor learning dalam peningkatan hasil belajar siswa pada mata pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP*, *3*(2), 147-153. https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JPPG/article/viewFile/11758/7769

Primadi, R., Simanjuntak, M., & Muflikhati, I. (2021). Faktor penentu kepuasan dan minat kunjung ulang ekowisata. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, *7*(1), 110-110. https://www.researchgate.net/profile/Megawati-Simanjuntak/publication/349888721_FAKTOR_PENENTU_KEPUASAN_DAN_MINAT_KUNJUNG_ULANG_EKOWISATA/links/606507a1299bf1252e1cf539/FAKTOR-PENENTU-KEPUASAN-DAN-MINAT-KUNJUNG-ULANG-EKOWISATA.pdf

Sari, Y. D., & Muta'ali, L. (2025). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan kembali wisatawan ke kawasan Kayutangan Heritage Kota Malang. *Jurnal Nasional Pariwisata*, *15*(1),https://journal.ugm.ac.id/tourism_pariwisata/article/view/100282/41557

Harsana, L., & Prawiro, J. (2024). Perspektif Wisatawan Terhadap Kegiatan Pungutan Liar di Kawasan Wisata Kuliner Pasar Lama Tangerang. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, *2*(1), 10-10. https://journal.pubmedia.id/index.php/pjpp/article/view/3265/3221

Fadhallah, R. A. (2021). *Wawancara*. UNJ Press https://books.google.co.id/books/about/WAWANCARA.html?id=rN4fEAAAQBAJ&redir_esc=y

Tersiana, A. (2018). *Metode penelitian*. Anak Hebat Indonesia. https://books.google.co.id/books/about/Metode_Penelitian.html?id=rmL2DwAAQBAJ&redir_esc=y