

# **PENGARUH *TOURIST EXPERIENCE* DAN PUNGUTAN LIAR TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI KAWASAN CIPANAS GARUT**

**Rosi Aprilia Utami**

Prodi Pariwisata, Fakultas Ekonomi Universitas Garut

Email: 2024119019@fekon.uniga.ac.id

**Dani Adiatma**

Prodi Pariwisata, Fakultas Ekonomi Universitas Garut

Email: adiatmadani@uniga.ac.id

**Deden Firman Syuyaman Rukma**

Prodi Pariwisata, Fakultas Ekonomi Universitas Garut

Email: dedenfirman@uniga.ac.id

## **ABSTRACT**

The aim of this study is to evaluate the noteworthy impact that tourist experiences and unauthorised charges have on the inclination to return to the tourism region of Cipanas. The sample consists of 100 respondents, which were collected using purposive sampling technique. The type of research conducted is quantitative, where the researcher distributed interval-scaled questionnaires to visitors and the data was subjected to analysis through the application of multiple linear regression using SPSS. as a research tool. Based on the discussion and analysis, the regression model in this study is  $Y = 4,443 + 0,041X_1 + 0,05X_2$ , where the regression model has a positive value, indicating that the influence of tourist experience and illegal fees on the intention to revisit is positive. Based on the partial test results, it can be inferred that the tourist experience has a notable and affirmative impact on the willingness to revisi, as seen from the results of the tourist experience variable with T-count (3.680) > T-table (1.661) and sig value < (0.05). However, the illegal fees variable has T-count (0.190) < T-table (1.661) and sig value > (0.05), which means that the illegal fees variable has no significant impact on the willingness to revisi. The simultaneous testing results indicate that both variables have a significant impact on the willingness to revisit, as seen from the F-count value (7.599) > F-table (3.090) and sig value (0.001) < (0.05). The analysis of determination shows that the contribution of tourist experience and illegal fees on the intention to revisit is 0.118 or 11.8%, which means that visitor satisfaction does not depend on tourist experience and illegal fees alone. he remaining 88.2% can

be attributed to other factors that were not examined in this study, such as tourism attractions, ease of access, accomodation, and others.

**Keywords:** *tourist experience, illegal fees, revisit intention.*

## **Pendahuluan**

Pariwisata Indonesia memiliki latar belakang yang kaya dan beragam. Indonesia telah berperan sebagai pusat perdagangan di kawasan Asia Tenggara. dan sebagai hasilnya, telah menjadi rumah bagi berbagai suku bangsa yang kaya akan budaya, tradisi, dan sejarah. Di samping itu, Indonesia juga diberkati dengan sumber daya alam yang melimpah, termasuk ribuan pulau yang tersebar di seluruh kepulauan Indonesia, pantai yang indah, pegunungan yang menakjubkan, dan satwa liar yang unik. Keindahan alam dan budaya Indonesia telah menarik perhatian wisatawan dari seluruh dunia untuk mengunjungi dan menikmati keindahan Indonesia.

Menurut data kunjungan wisatawan Badan Pusat Statistik (2022). Pada tahun 2018, jumlah kunjungan wisatawan lokal maupun internasional ke Indonesia sebanyak 15.810.305. Pada tahun 2019, jumlah kunjungan wisatawan mengalami peningkatan menjadi 16.106.954, atau naik sekitar 2% dibandingkan tahun sebelumnya. Namun, pada tahun 2020, jumlah kunjungan wisatawan mengalami penurunan yang sangat signifikan menjadi 4.052.923 atau turun sekitar 74,8% dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan yang tajam ini kemungkinan terjadi karena dampak pandemi COVID-19 terhadap industri pariwisata. secara global. Kemudian pada tahun 2021, jumlah kunjungan wisatawan tercatat hanya sebanyak 1.557.530, atau turun sekitar 61,6% dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan ini masih terkait dengan dampak pandemi COVID-19 dan berbagai pembatasan perjalanan internasional yang masih diberlakukan. Sejak tahun 2020, dunia dihadapkan dengan pandemi COVID-19 yang menyebar luas dan telah memberikan

dampak negatif pada sektor pariwisata Indonesia, termasuk menurunnya jumlah wisatawan dan pendapatan dari pariwisata.

Hal yang sama juga dialami oleh Kabupaten Garut, Kabupaten Garut adalah salah satu destinasi wisata yang populer di Indonesia. Terkenal dengan keindahan alamnya, Garut menawarkan berbagai objek wisata yang menarik seperti pegunungan, pantai, air terjun, dan tempat-tempat sejarah. Sebagai kabupaten yang terletak di dataran tinggi, Garut memiliki udara yang sejuk dan udara segar yang cukup untuk mengatasi kepanatan kota. Wisatawan dapat menikmati pemandangan alam yang indah, termasuk puncak-puncak gunung, air terjun yang menakjubkan, dan pantai yang menarik. Selain itu, Garut juga memiliki kekayaan budaya dan sejarah yang dapat dijelajahi, seperti desa adat dan situs-situs peninggalan sejarah dan wisata buatan yang seperti kolam renang air panas alami dari pegunungan. Keindahan alam yang dimiliki Garut membuatnya menjadi tempat tujuan pariwisata yang sangat diminati oleh wisatawan lokal dan internasional.

Tabel 1. Kunjungan Wisatawan Kab. Garut 2018 - 2021

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	M mancanegara	Domestik	
2018	3113	2.753.365	2.756.478
2019	3889	2.877.083	2.880.972
2020	878	1.422.604	1.423.482
2021	-	557.324	557.324

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut

Pada data kunjungan diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2018-2019 tingkat kunjungan wisatawan mengalami kenaikan, namun pada tahun 2020 terlihat mengalami perununan yang cukup signifikan sekitar 60%. Hal ini dikarenakan pandemi COVID-19 yang membuat beberapa objek wisata di Kabupaten Garut tutup untuk sementara. Sebelum pandemi COVID-19 terjadi, dalam beberapa tahun

sebelumnya Daerah Garut dikenal sebagai tempat tujuan wisata yang populer di kalangan para wisatawan lokal dan internasional, hal ini seiring dengan meningkatnya aksesibilitas ke Garut dan promosi wisata yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat setempat. (Setiadi & Mulyana, 2020). Peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke Garut tentu berdampak positif pada perekonomian lokal, melalui pendapatan dari sektor pariwisata, penjualan oleh pedagang lokal, dan industri kerajinan tangan. Namun popularitas Garut sebagai tujuan wisata juga berdampak negatif, seperti meningkatnya pungutan liar dan kerusakan lingkungan akibat *over-tourism*.

Salah satu kawasan wisata di Garut yang mendapatkan dampak negatif tersebut yaitu kawasan wisata cipanas Garut. Kawasan cipanas merupakan sebuah kawasan wisata yang terletak di Kabupaten Garut, Jawa Barat. Kawasan ini terkenal dengan keindahan alamnya yang memukau, udaranya yang sejuk dan air panas alami yang berasal dari gunung. Selain itu, di sekitar Cipanas terdapat banyak penginapan dan restoran yang menawarkan makanan lezat khas Garut dan Jawa Barat. sebelum pandemi, kawasan cipanas merupakan destinasi wisata di Garut yang sangat populer dikalangan wisatawan mancanegara ataupun wisatawan nusantara, sehingga pada saat itu terjadi fenomena yang cukup meresahkan wisatawan yaitu adanya pungutan liar yang dilakukan oleh seorang oknum, dimana oknum tersebut melakukan pungutan liar dengan modus cuci kaca kendaraan. Terjadi pungutan liar dengan bermodus cuci kendaraan terjadi sejak jaman dahulu diperkirakan pada tahun 2005 hingga tahun 2019 masih ada tempat kolam wisata yang menjadi tempat para pengunjung bermodus cuci mobil tersebut terjadi (Amirulloh, 2020). Fenomena pungutan liar dapat menjadi pengalaman buruk bagi wisatawan yang pernah berwisata ke kawasan cipanas, situasi tersebut dapat mempengaruhi perilaku para wisatawan di masa depan. (Lovelock & Wirtz, 2010).

Pengalaman wisatawan atau *Tourist Experience* yang positif di suatu destinasi akan memperkuat minat wisatawan untuk kembali berkunjung. Pengalaman ini

dapat mencakup faktor-faktor seperti kualitas layanan, kebersihan, ketersediaan fasilitas dan atraksi wisata, serta keamanan dan kenyamanan. Wisatawan yang merasa senang dengan pengalaman mereka di suatu destinasi akan lebih mungkin untuk memperkenalkan tempat tujuan tersebut kepada orang lain dan kembali berkunjung di masa depan. (Xiang, Du, Ma, & Fan, 2017).

Di sisi lain, pungutan liar dapat merusak pengalaman wisatawan dan mempengaruhi minat mereka untuk kembali berkunjung. Menurut Khoo Lattimore dan G. Prayag (2016) Pungutan liar dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti meminta bayaran tambahan untuk akses ke suatu atraksi wisata, meminta bayaran untuk "mempercepat" layanan, atau meminta bayaran untuk mendapatkan izin tertentu. Wisatawan yang mengalami pungutan liar mungkin merasa dirugikan dan merasa tidak nyaman kembali berkunjung ke destinasi tersebut.

Banyak destinasi wisata yang bergantung pada pengulangan kunjungan wisatawan, sehingga penting bagi pihak yang terlibat dalam industri pariwisata untuk mengurangi atau menghilangkan pungutan liar di destinasi mereka dan meningkatkan pengalaman wisatawan secara keseluruhan. Dalam hal ini, pemerintah dan sektor swasta harus bekerja sama untuk menegakkan aturan dan regulasi yang mengatur praktik pungutan liar dan meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas wisata. Selain itu, peningkatan kesadaran tentang praktik-praktik pungutan liar juga dapat membantu mengurangi kejadian pungutan liar dan membangkitkan minat para wisatawan untuk mengunjungi kembali objek wisata.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis meyakini pentingnya melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Tourist Experience dan Pungutan Liar terhadap Minat Berkunjung Kembali di Kawasan Cipanas Garut".

## Tinjauan Pustaka

### Tourist Experience

Menurut Larsen (2017) *Tourist Experience* merupakan pengalaman dimasa lampau yang berhubungan dengan perjalanan pribadi yang menimbulkan kesan yang kuat sehingga dapat diingat dalam masa yang panjang. Sedangkan pendapat Chen (2013) menyebutkan bahwa *Tourist Experience* meliputi perasaan, emosi, persepsi, dan perilaku wisatawan dalam berinteraksi dengan lingkungan wisata dan komponen lain dari perjalanan mereka. Dari pengalaman wisata, wisatawan akan mendapatkan pengalaman dari interaksi mereka dengan pelayanan, perusahaan, fasilitas, atau dengan wisatawan lain secara langsung ataupun tidak langsung. Dalam interaksi tersebut, wisatawan akan merespons secara kognitif, emosional, dan perilaku, yang akan membentuk kenangan tentang pengalaman tersebut. (Walter, et al., 2010).

Dalam pandangan para ahli, pengalaman wisatawan adalah hasil dari interaksi antara wisatawan, tujuan wisata, dan konteks yang melibatkan aspek fisik, psikologis, dan sosial dari perjalanan mereka Untuk memastikan pengalaman wisatawan yang positif, destinasi dan penyedia layanan pariwisata seringkali berfokus pada memberikan layanan berkualitas tinggi, menyediakan pengalaman otentik dan bermakna, dan mempromosikan praktik pariwisata yang berkelanjutan. perusahaan juga dapat menawarkan berbagai kegiatan dan kesempatan bagi pengunjung untuk belajar dan terlibat dengan budaya, tradisi, dan komunitas setempat. (S & B, 2017)

### Pungutan Liar

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia istilah pungutan liar dapat diartikan sebagai, “pungutan berarti apa yang dipungut; pendapatan memungut”, sedangkan arti dari kata Arti dari kata "liar" adalah tidak teratur, tidak sesuai dengan aturan yang berlaku, tidak resmi atau diakui oleh pihak berwenang, serta tidak memiliki izin resmi dari pihak yang berwenang.” (Nugraha & Yusa, 2017). Pungutan liar mencakup praktik yang melibatkan penerimaan atau permintaan uang, barang, atau layanan

secara tidak sah, baik secara terang-terangan maupun terselubung, dalam proses bisnis atau pemerintahan. (Goudie, 2004). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mulya Hakim Solichin (2018), terdapat pandangan lain yang memberikan batasan yang berbeda terhadap pungutan liar. Dalam penelitiannya, menyatakan bahwa preman melakukan tindakan pungutan liar dengan cara melakukan pemerasan, penipuan ringan, dan penggelapan ringan terhadap masyarakat di daerah. Mereka melakukan aksinya dengan cara berpura-pura menjadi juru parkir resmi, memungut pungutan dari pedagang kaki lima di pasar, terminal, dan tempat lainnya. Peneliti tidak membatasi pungutan liar sebagai kejahatan jabatan melainkan memandangnya secara lebih luas sebagai perbuatan yang dapat dikategorikan sebagai pungutan liar. Berdasar pendapat tersebut, hal tersebut selaras dengan pernyataan (Caiden, 1981) bahwa pungutan liar dapat terjadi di semua sektor, termasuk di sektor publik dan swasta, dan melibatkan berbagai bentuk tindakan seperti suap, pungutan, penggelapan, atau korupsi.

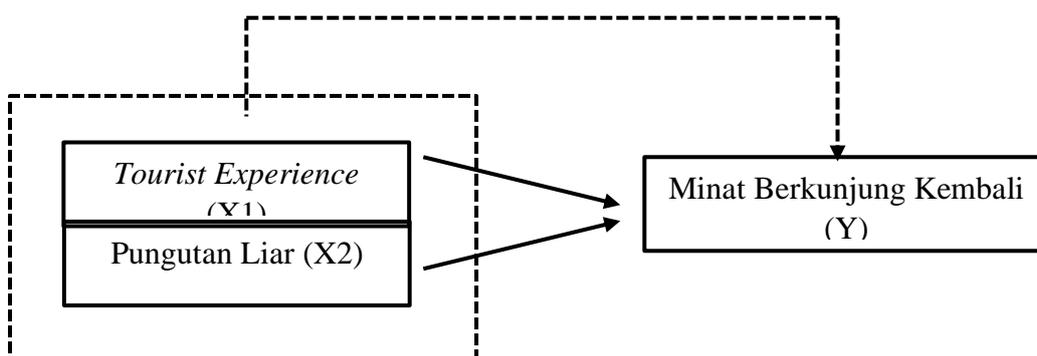
Dalam industri pariwisata pun juga sering kali terdapat praktik pungutan liar ini, Pungutan liar di kawasan wisata adalah praktik ilegal untuk meminta atau menerima uang atau imbalan lainnya secara diam-diam dari para wisatawan di tempat-tempat wisata yang populer. Praktik pungutan liar ini biasanya dilakukan oleh oknum atau individu yang tidak memiliki kewenangan untuk meminta atau menerima uang dari para wisatawan, tetapi mereka tetap melakukan praktik ini karena mereka menganggap dapat memperoleh keuntungan secara illegal. (United Nations Office on Drug and Crime, 2018). Pungutan liar di kawasan wisata merugikan para wisatawan karena mereka harus membayar biaya tambahan yang tidak semestinya, dan dapat mempengaruhi pengalaman liburan mereka. Hal ini juga merugikan pengusaha lokal, karena mereka kehilangan kesempatan untuk menarik lebih banyak wisatawan ke kawasan mereka jika praktik pungutan liar terus berlangsung.

## Minat Berkunjung Kembali

Menurut Huang, Hsu, & Chan (2010) menyatakan bahwa *revisit intention* atau minat berkunjung kembali adalah niat atau keinginan seseorang untuk mengunjungi destinasi wisata tertentu lagi di masa depan. Pendapat lain mendefinisikan *revisit intention* sebagai kemauan atau rencana pengunjung untuk mengunjungi kembali destinasi wisata dalam waktu dekat atau jangka panjang. (Wang & Li 2013). Adapaun Chen, Chen, & Chen (2018) memandang *revisit intention* sebagai tingkat keinginan atau niat seseorang untuk mengunjungi kembali destinasi wisata yang telah dikunjungi sebelumnya.

Definisi-definisi tersebut menunjukkan bahwa *revisit intention* berkaitan dengan keinginan atau niat pengunjung untuk mengunjungi kembali destinasi wisata yang sudah pernah mereka kunjungi sebelumnya. Terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi hal tersebut seperti kualitas layanan, pengalaman wisata, persepsi nilai, dan kepuasan wisatawan terhadap kunjungan sebelumnya.

## Hipotesis Penelitian



Dari kerangka pemikiran yang telah disajikan beberapa hipotesis dapat diidentifikasi, yaitu sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>** : Tourist Experience dan Pungutan Liar berpengaruh secara simultan terhadap minat berkunjung kembali di Kawasan Wisata Cipanas.

**H<sub>2</sub>** : *Tourist Experience* berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali di Kawasan Wisata Cipanas.

**H<sub>3</sub>** : Pungutan Liar berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali di Kawasan Wisata Cipanas.

## Metode

Penelitian dilaksanakan di objek wisata Kawasan Cipanas dengan menggunakan metode kuantitatif kausal yang menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel bebas dan variabel terikat. Penelitian ini disebut sebagai penelitian kuantitatif karena tujuannya untuk menguji dan pengaruh antar variabel dengan teknik analisis data statistik untuk menguji hipotesa penelitian, dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y). Variabel bebas yang diteliti adalah *Tourist Experience* (X1) dan Pungutan Liar (X2), sedangkan variabel terikatnya (Y) adalah Minat Berkunjung Kembali. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) for Windows versi 26.0 serta Microsoft Excel 2010.

Dalam pengambilan sampel digunakan teknik *purposive sampling*. Sampel penelitian berasal dari 100 orang dengan standar wisatawan yang berwisata ke Kawasan Cipanas. Dalam penelitian ini, metode dalam mengumpulkan data yang digunakan adalah melalui distribusi kuesioner kepada responden. Kuesioner tersebut menggunakan skala *Likert* dengan lima kategori, yang mencakup rentang antara "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju". Metode pengumpulan data sekunder diperoleh dengan meneliti literatur buku atau *e-book*, artikel jurnal dan data yang dibutuhkan kepada instansi terkait. Responden dalam penelitian ini adalah individu yang memiliki karakteristik tertentu, yaitu pernah mengunjungi objek wisata Kawasan Cipanas. Karena populasi yang memenuhi kriteria tersebut cukup banyak dan tidak diketahui secara pasti, maka untuk menentukan ukuran sampel penulis

menggunakan rumus *Lemeshow*. *Lemeshow* digunakan untuk populasi yang tidak diketahui atau tidak terbatas (*infinite population*). (Lemeshow, 1997) seperti dalam penelitian ini. Untuk menentukan ukuran sampel, penulis menggunakan skor kepercayaan sebesar 95% dengan nilai maksimal estimasi atau *alpha* penelitian sebesar 5% dan *sampling error* sebesar 10%. Setelah menggunakan rumus *Lemeshow*, didapatkan hasil bahwa jumlah responden yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah 96,04. Namun, untuk memudahkan pelaksanaan penelitian penulis membulatkan angka tersebut menjadi 100 orang sebagai ukuran sampel yang dibutuhkan.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **Karakteristik Responden**

Kabupaten Garut, Jawa Barat memiliki keanekaragaman topografi, terdiri dari berbagai jenis lokasi seperti pantai, gunung, danau, sungai, dan dataran dengan ketinggian berkisar antara 0 hingga 2.839 meter di atas permukaan laut. Kabupaten ini memiliki lanskap alam yang beragam, dengan adanya dataran yang landai dan lereng yang curam yang tersedia dalam jumlah yang cukup memadai, sehingga memungkinkan penggunaan lahan yang bervariasi. Kabupaten Garut menawarkan banyak objek wisata alam, budaya, dan objek wisata khusus yang menarik.

Sampel untuk penelitian ini dibatasi hanya pada objek wisata yang menjadi keunikan khas Kabupaten Garut dan salah satu wisata unggulan yang mampu menghasilkan pendapatan paling besar di sektor pariwisata. Selain itu, penelitian juga difokuskan pada objek wisata unggulan Kabupaten Garut, yaitu Cipanas, yang merupakan objek wisata eksotis. Penelitian hanya mengambil sampel objek wisata pemandian air panas yang berada di sekitar area kawasan wisata cipanas, tetapi data dikumpulkan dari 100 responden yang mengunjungi objek wisata tersebut di Kabupaten Garut.

Tabel 2. Data Karakteristik Responden Kawasan Cipanas

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	45	45%
	Perempuan	55	55%
Usia	< 19	6	6%
	20 - 30	79	79%
	31 - 50	13	13%
	51 - 60	2	2%
	> 61	0	0%
Tingkat	SD	1	1%
Pendidikan	SMP/MTs	7	7%
	SMA/SMK/MA	52	52%
	Perguruan Tinggi	40	40%
Pekerjaan	Pelajar/ Mahasiswa	45	45%
	Pegawai Swasta	15	15%
	Wiraswasta	9	9%
	Pegawai Negeri	7	7%
	Lainnya	24	24%

Sumber : diolah menggunakan MS.Excel 2010

Dalam penelitian ini sebanyak 100 orang pengunjung yang terdiri dari laki-laki dan perempuan telah menjadi responden dalam penelitian ini. Dapat dilihat bahwa tidak ditemukan perbedaan signifikan antara kedua jenis kelamin, sehingga dapat dikatakan bahwa pengunjung kawasan cipanas tersebut relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan. Kemudian kelompok usia 20-30 tahun merupakan kelompok yang paling banyak mengunjungi kawasan cipanas, dengan total 79 responden atau sebesar 79%, sementara kelompok usia yang paling sedikit berkunjung ke kawasan

wisata cipanas berada pada kelompok usia 51-60 , dengan total 2 responden atau sebesar 2%. Kelompok responden dengan tingkat pendidikan yang tercatat paling tinggi terdapat pada kalangan siswa SMA. sebanyak 52 responden atau sebesar 52% tidak berbeda jauh dengan jumlah responden yang memiliki pendidikan tingkat perguruan tinggi adalah sejumlah 40 responden atau sebesar 40%. Mayoritas dari responden memiliki mata pencaharian sebagai pelajar/mahasiswa, dengan jumlah sebanyak 45 responden atau sekitar 45%.

## Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Instrumen dalam penelitian ini berfungsi untuk mengukur variabel yang diteliti. Suatu instrumen yang valid menunjukkan bahwa alat pengukur yang digunakan untuk mengumpulkan data dapat mengukur data dengan akurat. Suatu instrumen pada kuesioner dianggap valid jika memenuhi kriteria di mana nilai koefisien korelasi  $r$  hitung  $>$  nilai  $r$  tabel dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Uji validitas pada variabel *Tourist experience*, Pungutan liar dan Minat berkunjung kembali menunjukkan bahwa koefisien korelasi  $r$  pada 29 item kuesioner tersebut melebihi 0,1996 (nilai  $r$  tabel), sedangkan nilai  $r$  yang dihitung kurang dari 0,05. Data dihitung menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26 untuk Windows. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari 30 pernyataan kuesioner yang diuji validitas, semuanya dapat digunakan dalam proses pengumpulan data berikutnya.

### 2. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, reliabilitas diuji menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*. Kriteria pengujian ini berdasar pada jika nilai alpha Cronbach  $>$  0,60, maka semua pernyataan dalam kuesioner dianggap reliabel. (Ghozali, 2018). Ketiga variabel dalam penelitian telah diuji reliabilitasnya dan semuanya menunjukkan hasil di atas 0,60, dimana nilai Cronbach Alpha dari masing-masing variabel menunjukkan *tourist*

*experience* sebesar 0,874, variabel pungutan liar sebesar 0,890 dan variabel minat berkunjung kembali sebesar 0,613 yang berarti bahwa kuesioner variabel *tourist experience*, pungutan liar dan minat berkunjung kembali dapat digunakan untuk pengambilan data selanjutnya. Validitas dan reliabilitas item pertanyaan dihitung menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26 untuk Windows. Setelah alat pengukur dianggap valid serta reliabel, maka alat tersebut dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Dalam uji ini bertujuan untuk mengetahui kenormalan data pada penelitian ini, dilakukan uji dengan menggunakan kolmogorov-smirnov dengan membandingkan nilai Asymp Sig. dengan nilai signifikansi  $\alpha$  (0,05) pada hasil perhitungan statistik yang dilakukan dengan perangkat lunak SPSS versi 24 untuk Windows. Apabila nilai Asymp Sig. lebih besar daripada nilai signifikansi  $\alpha$  (0,05), maka data dapat dikatakan normal. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa nilai Asymp Sig. untuk setiap variabel lebih besar dari nilai signifikansi  $\alpha$  (0,05) dengan nilai Asymp.sig sebesar  $0,2 > 0,05$ . Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa distribusi data cenderung normal.

### 2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode uji glejser. Kriteria pengambilan kaidah uji glejser ialah jika signifikan  $> 0,05$ , dapat dikatakan data tidak bergejala heteroskedastisitas. Menurut pengujian, didapatkan nilai sig variabel *tourist experience* sebesar 0,088 dan pungutan liar sebesar 0,220, kedua variabel memiliki nilai sig.  $> 0,05$ . Artinya variabel yang digunakan tidak bergejala heteroskedastisitas.

### 3. Uji Multikolinearitas

Tujuan dari pengujian multikolinearitas adalah untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan linier yang kuat antara variabel bebas atau tidak (Ghazali, 2013). Syarat batas *tolerance* adalah  $> 0,01$  dan  $VIF < 10$ . Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat disimpulkan bahwa nilai toleransi untuk Variabel *tourist experience* (X1) dan pungutan liar (X2) adalah  $0,919 > 0,01$ . Selain itu, nilai VIF kedua variabel tersebut adalah  $1,088 < 10$ . Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa tidak terdapat tanda-tanda adanya korelasi yang signifikan antara variabel bebas, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas antara variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini.

### Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi berganda digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas lebih dari satu pada variabel terikat. Berdasarkan hasil persamaan regresi, berikut merupakan model persamaan regresinya:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 4,443 + 0,041X_1 + 0,05X_2$$

Dari persamaan regresi tersebut, dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta (a) adalah 4,443, maka besarnya kepuasan pengunjung yaitu senilai 4,443. Koefisien *Tourist experience* (X1) sebesar 0,041, jika terjadi kenaikan atau penurunan sebesar 1% pada variabel tersebut, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengunjung (Y) akan meningkat atau menurun sebanyak 4,1%, sesuai dengan nilai 0,041 yang ditemukan dari persamaan regresi. . Dalam hal koefisien Pungutan liar (X2) yang bernilai 0,05, hal ini menunjukkan bahwa setiap perubahan 1% pada variabel tersebut akan memberikan pengaruh sebesar 0,5% terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y) dalam penelitian ini. Didapat nilai sig sebesar (0,00) untuk variabel *tourist experience* dimana nilai sig.  $< (0,05)$ , maka *tourist experience* memiliki

pengaruh positif pada minat berkunjung kembali dan (0,85) untuk variabel pungutan liar, dimana nilai sig. > (0,05) maka pungutan liar tidak memiliki pengaruh positif pada minat berkunjung kembali.

Selanjutnya dalam pengujian regresi dilakukan analisis koefisien determinasi pada model regresi linear berganda, dengan melihat nilai *Adjusted R Square*. Pada tabel berikut terdapat nilai koefisien determinasi yang menunjukkan seberapa besar variabilitas variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen pada model regresi.

Tabel 3. Koefisien Determinasi (R).

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	0,368	0,135	0,118	0,99846
a Predictors: (Constant), Pungutan Liar, Tourist Experience				
b Dependent Variable: Revisit Intention				

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS versi 26

Dari tabel diatas, nilai *Adjusted R Square* adalah 0,118. Besarnya korelasi antara *tourist experience* dan pungutan liar pada minat berkunjung kembali adalah 0,118 atau 11,8%, yang memiliki hubungan yang sangat lemah, yang berarti bahwa minat berkunjung kembali wisatawan tidak bergantung pada *tourist experience* dan adanya pungutan liar ditempat wisata. Sementara itu, 88,2% sisanya dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian (disimbolkan sebagai Epsilon/ $\epsilon$ ).

## Pengujian Hipotesis

### 1. Uji Simultan

Pengujian secara simultan dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tentang dampak yang dihasilkan oleh variabel independen (X) pada variabel dependen (Y), yang diukur secara bersama-sama. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan signifikansi  $< (0,05)$  maka secara bersamaan variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Berikut merupakan hasil uji F :

Tabel 4. Uji Simultan

ANOVA						
Model	Sum of Squares		df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17,154	2	8,577	7,599	,001
	Residual	109,486	97	1,129		
	Total	126,640	99			
a Dependent Variable: Revisit Intention						

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS versi 26

Diketahui pada tabel diatas  $F_{hitung}$  senilai  $7,599 > F_{tabel}$  senilai  $3,090$ .  $F_{tabel}$  Rumus untuk mencari derajat kebebasan (df) pada analisis regresi berganda diperoleh dari  $(k, n-k)$ , di mana (k) merupakan jumlah variabel independen dan (n) merupakan jumlah sampel atau responden. Dikarenakan variabel independen berjumlah 2 dan sampel berjumlah 100 orang serta tingkat kesalahannya sebesar 5% maka didapat nilai  $F_{tabel}$  yaitu  $3,090$ . Berdasarkan kaidah keputusan maka terdapat pengaruh signifikan secara simultan dari variabel *tourist experience* (X1) dan pungutan liar (X2) pada variabel minat berkunjung kembali (Y). Hasil pengujian simultan juga menunjukkan bahwa  $sig. 0,001 < 0,05$ , yang berarti *tourist experience* (X1) dan pungutan liar (X2) berpengaruh secara simultan terhadap minat berkunjung kembali di Kawasan

Cipanas. Maka dapat dikatakan,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dengan keterangan sebagai berikut:

- a.  $H_0: \rho_{yx} = 0$  *Tourist experience* dan pungutan liar tidak berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali secara simultan.
- b.  $H_1 : \rho_{yx} \neq 0$  *Tourist Experience* dan pungutan liar berpengaruh terhadap behavioral intention secara simultan.

## 2. Uji Parsial

Cara untuk mengetahui hasil uji parsial pada penelitian ini adalah dengan mengamati nilai t yang terdapat pada hasil perhitungan statistik menggunakan *software SPSS 26 for Windows*, yang ditampilkan pada Tabel sebagai berikut :

Tabel 5. Uji Parsial

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,443	1,031		4,311	0
	Tourist experience	0,041	0,011	0,362	3,680	0,000
	Pungutan liar	0,005	0,027	0,019	0,190	0,850
a Dependent Variable: Minat berkunjung kembali						

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS versi 26

Menurut tabel diatas, masing masing variabel memiliki  $T_{hitung}$  senilai 3,680 untuk variabel *tourist experience* dan 0,190 untuk variabel pungutan liar.  $T_{tabel}$  didapat dari rumus  $(\alpha, n-k-1)$ , dimana tingkat kesalahan sebesar 5% dan  $df = 100 - 2 - 1 = 97$ , dengan itu didapat  $T_{tabel}$  pada penelitian adalah 1,661. Nilai  $T_{hitung}$  variabel *tourist experience* ( $X_1$ ) adalah  $3,680 > T_{tabel} 1,661$ , Dengan nilai sig.  $(0,000) < (0,05)$ , artinya

*tourist experience* (X1) berpengaruh signifikan secara parsial pada minat berkunjung kembali (Y). Sedangkan Nilai  $T_{hitung}$  variabel pungutan liar (X2) adalah  $0,190 < T_{tabel}$  1,661. Dengan nilai sig. (0,850)  $>$  alpha (0,05), artinya pungutan liar (X2) tidak berpengaruh secara parsial pada minat berkunjung kembali (Y) di Kawasan Cipanas.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh *Tourist experience* dan pungutan liar terhadap Minat berkunjung kembali**

Hasil pengujian hipotesis secara simultan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kedua variabel, yaitu *Tourist experience* (X1) dan Pungutan liar (X2), memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap Minat berkunjung kembali (Y) di Kawasan Wisata Cipanas. Selanjutnya, dalam analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel *Tourist experience* dan Pungutan liar secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 11,8% terhadap variabel Minat berkunjung kembali di Kawasan Wisata Cipanas. Besarnya pengaruh *Tourist experience* dan Pungutan liar terbilang kecil dikarenakan *tourist experience* yang memuaskan dapat meningkatkan niat berkunjung kembali, sedangkan pengalaman buruk seperti mengalami pungutan liar dapat menurunkan niat untuk kembali berkunjung. Pungutan liar dapat merusak pengalaman wisatawan dan mempengaruhi minat mereka untuk kembali berkunjung. Pungutan liar yang terjadi di wisata cipanas ini terbilang cukup membuat wisatawan risih yaitu dengan melakukan modus cuci kaca kendaraan, dimana wisatawan yang memarkirkan kendaraan disana tidak merasa ingin untuk kendaraannya dibersihkan, adapun pungutan liar dalam bentuk biaya parkir yang terbilang cukup mahal dari biasanya (Wisatawan Cipanas Garut keluhkan dugaan pungutan liar, 2019). Wisatawan yang mengalami pungutan liar mungkin merasa dirugikan dan merasa tidak nyaman kembali berkunjung ke destinasi tersebut.

### **Pengaruh *Tourist experience* terhadap Minat berkunjung kembali**

Hasil uji hipotesis secara parsial pada variabel *tourist experience* memiliki pengaruh signifikan secara parsial pada minat berkunjung kembali. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa keberhasilan wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali dipengaruhi oleh keberhasilan pengalaman wisata yang dialami sebelumnya. Hal ini sejalan dengan pernyataan (Chang, et al., 2014) yang menekankan pentingnya pengelola atraksi wisata untuk memperhatikan dan memahami pengalaman wisatawan selama berkunjung, karena pengalaman yang memuaskan dapat meningkatkan kemungkinan wisatawan untuk kembali berkunjung. Temuan ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pengalaman wisatawan di destinasi Kota Bogor masuk ke dalam kategori tinggi, sedangkan minat untuk berkunjung kembali berada pada kategori cukup tinggi. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebesar 77,3% pengaruh terhadap minat untuk berkunjung kembali dipengaruhi oleh pengalaman wisata yang dialami oleh wisatawan (Hardiansyah & Yunningsih, 2018). (Hardiansyah & Yunningsih, 2018). Dari penelitian yang sudah diuji, menghasilkan simpulan bahwa pengalaman wisatawan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali.

Wisatawan yang merasakan pengalaman wisata yang memuaskan memiliki niat yang lebih kuat untuk kembali berkunjung di masa depan. Kemudian, penelitian ini juga mengatakan bahwa faktor-faktor lain seperti harga, fasilitas, dan keamanan juga mempengaruhi niat berkunjung kembali. Penelitian yang sama dilakukan oleh Chang et al. (2014) dengan judul "*The Impact of Destination Image on Tourists' Future Behavior*". Penelitian ini dilakukan di Taiwan dan melibatkan 279 responden dengan kriteria pernah berkunjung ke dua destinasi wisata populer di sana. Dari penelitian ini, variabel pengalaman wisatawan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Pengalaman wisatawan yang memuaskan dapat meningkatkan niat untuk kembali berkunjung, sedangkan pengalaman yang buruk dapat

menurunkan niat tersebut. Selain itu, didapat hasil bahwa citra destinasi (*destination image*) dan kepercayaan (*trust*) juga mempengaruhi niat berkunjung kembali.

### **Pengaruh Pungutan liar terhadap Minat berkunjung kembali**

Hasil uji hipotesis secara parsial pada variabel pungutan liar tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial pada minat berkunjung kembali. Hal ini dikarenakan pungutan liar ini merupakan isu yang sering dirasakan oleh sebuah destinasi wisata yang populer, yang menyebabkan ketidaknyamanan wisatawan selama berada di tempat wisata. Seperti dalam penelitian Rahman, Rahmat, dan Aziz (2018) dengan judul "*The impact of bribery and corruption on tourism development in Bangladesh*". Penelitian ini mengungkapkan bahwa praktik pungutan liar dan korupsi di sektor pariwisata dapat menyebabkan kerugian besar pada industri pariwisata, mengurangi kualitas pengalaman wisatawan, dan mengurangi minat wisatawan untuk berkunjung kembali. Penelitian lain yang membahas dampak negatif pungutan liar dilakukan oleh Mukti, Asmara, dan Darmawan (2019) dengan judul "Kajian Praktik Pungutan Liar Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Wisatawan di Objek Wisata Bahari Pangandaran". Penelitian ini menunjukkan bahwa praktik pungutan liar dapat merusak kepercayaan dan loyalitas wisatawan terhadap destinasi wisata, serta dapat mengurangi minat wisatawan untuk berkunjung kembali. Meskipun tidak ada penelitian terdahulu yang secara khusus membahas pengaruh pungutan liar terhadap minat berkunjung kembali di destinasi wisata, hasil dari penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa praktik pungutan liar dapat memberikan dampak negatif pada pengalaman wisatawan dan persepsi mereka terhadap destinasi wisata, yang pada akhirnya dapat mengurangi minat berkunjung kembali.

### **Simpulan dan Saran**

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh *tourist experience* dan pungutan liar terhadap niat berkunjung kembali ke kawasan Cipanas

Garut, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif antara *comfort*, *hedonic*, *novelty*, *safety*, dan *beauty* terhadap minat berkunjung kembali. Peningkatan pengalaman wisata di setiap aspek tersebut akan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan minat berkunjung kembali ke Kawasan Wisata Cipanas. Sementara pada variabel pungutan liar tidak memberikan pengaruh terhadap minat berkunjung kembali, dikarenakan pungutan liar ini dapat memberikan pengalaman buruk kepada wisatawan yang berpengaruh terhadap niat berkunjung kembali wisatawan ke Kawasan Wisata Cipanas.

Penelitian ini juga memberikan rekomendasi bagi pihak pengelola Kawasan wisata cipanas untuk menciptakan unsur kebaruan dari objek wisata, meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan, dan meningkatkan fasilitas yang berada di area wisata. Disisi lain Untuk mengatasi masalah pungutan liar di kawasan wisata cipanas, pemerintah dan industri pariwisata harus bekerja sama untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di sektor pariwisata. Pemerintah juga harus memperkuat penegakan hukum dan memberikan sanksi yang tegas bagi pelaku pungutan liar. Selain itu, para wisatawan juga dapat membantu dengan mematuhi peraturan yang berlaku dan melaporkan jika mereka mengalami pungutan liar selama berlibur. Penelitian ini membuktikan bahwa *tourist experience* dan pungutan liar memiliki pengaruh terhadap minat berkunjung kembali wisatawan dan masih ada masalah yang harus diperhatikan oleh pengelola objek wisata cipanas untuk meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan keamanan serta kenyamanan dan pengalaman wisata bagi wisatawan.

## **Ucapan Terima kasih**

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dani Adiatma, S.Par., MM.Par., dan Bapak Deden Syuyaman S.Par., MM.Par., selaku pembimbing I dan II yang telah memberikan saran dalam penulisan artikel ini.

Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada reponden penelitian, staf secretariat, teman teman kuliah dan kerabat yang telah mendukung penyusunan artikel ini.

## Daftar Pustaka

- Wisatawan Cipanas Garut keluhkan dugaan pungutan liar.* (2019, Oktober 14). Dipetik februari 23, 2023, dari Antara jabar news: <https://jabar.antarane.ws.com/berita/74951/wisatawan-cipanas-garut-keluhkan-dugaan-pungutan-liar>
- Amirulloh, M. A. (2020). PERAN PEMERINTAH DAERAH DALAM MENANGANI PUNGUTAN LIAR DI OBYEK WISATA CIPANAS KABUPATEN GARUT.
- Caiden, G. E. (1981). Corruption : The Public Enemy. *Public Administration Review*.
- Chang, C. C., Huang, L. C., & Chen, H. J. (2014). The impact of destination image on tourists' future behavior. *Journal of Travel Research*.
- Chang, L. L., Backman, K. F., & Huang, Y. C. (2014). Creative tourism: a preliminary examination of creative tourists' motivation, experience, perceived value and revisit intention. *International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Reseach*.
- Chen, F. C. (2013). A Clooser look at destination : image, personality, relationship dan royalty. *Tourism Management*.
- Chen, Y. S., Chen, Y. J., & Chen, C. Y. (2018). Does tourists' perceived value influence their revisit intention? A case study of the Taipei Lantern Festival. *Journal of Destination Marketing & Management*, 47-55.
- Djukic, A., & Rakocevic, J. (2019). Corruption and the performance of the tourism industry: The case of Montenegro. *Current Issues in Tourism*.
- Ghozali, I. (2018). . *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goudie, A. (2004). Corruption, development and the world trading system. *New York : Palgrave Mcmillan*.
- Hardiansyah, & Yunningsih, E. (2018). ANALISIS PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI (REVISIT INTENTION) PADA DESTINASI WISATA KOTA BOGOR. *Jurnal Visionida*.

- Huang, Y. C., Chan, A., & Hsu, C. H. (2010). A Study of the Revisit Intention of Theme Park Visitors Based Upon Service Quality and Customer Satisfaction. *Journal of Travel & Tourism Marketing*.
- Khoo-Lattimore, C., & Prayag, G. (2016). Tourist scams and rip-offs: A marketing perspective. *Journal of Travel Research*, 55.
- Kusumawati, R. D., & Cahyadi, M. N. (2020). An assessment of the impact of informal fees on the performance of small tourism businesses in Bali, Indonesia. *Journal of Destination Marketing & Management*.
- Lemeshow. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: UGM.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2010). *Services Marketing - People, Technology, Strategy in Harvard Business Review*.
- Mukti, M. B., Asmara, D. W., & Darmawan, A. (2019). Kajian Praktik Pungutan Liar Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Wisatawan di Objek Wisata Bahari Pangandaran. *Jurnal Pariwisata Pesona*.
- Nugraha, I. A., & Yusa, I. G. (2017). Penanganan perkara pungli dalam jabatan melalui pendekatan ke ekonomian hukum (Economic Approach to Law).
- Permatasari, R., & Hanum, F. (2021). The Impact of Over-tourism on Destination Image and Tourist Satisfaction: A Study of Garut, Indonesia. *Jurnal Pariwisata Terapan*.
- Rahman, M. M., Rahmat, M. M., & Aziz, N. A. (2018). The impact of bribery and corruption on tourism development in Bangladesh. *Journal of Tourism, Hospitality and Environment Management*.
- S. M., & B. M. (2017). Tourists' intentions to visit a destination: The impact of local food and information sources. *Journal of Travel Research*, 199-212.
- Salim, H. M., & Mubarak, A. (2018). Understanding the corruption practices in tourism destination management: A case study in Bali, Indonesia. *Tourism Management Perspectives*.
- Setiadi, R., & Mulyana, N. (2020). Tourist Experience, Destination Image, and Revisit Intention: The Moderating Role of Tourist Satisfaction in Garut, Indonesia. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*.
- Solichin, M. H., Syahrin, A., Mulyadi, M., & Ekaputra, M. (2018). Penegakan hukum terhadap praktek pungutan liar di jalan raya oleh masyarakat dikaitkan dengan

peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2012 (Studi Kasus di Polres Langkat). *USU Law Journal*.

Steiner, C. J., & Reisinger, Y. (2016). Understanding existential authenticity. *Annals of Tourism Research*.

Sudiro, W., & Chaudhry, H. (2019). The Role of Authenticity in Tourist Experience: A Case Study of Kampung Naga, Garut. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*.

United Nations Office on Drug and Crime. (2018). *Corruption in Tourism Manifestations and Mitigation Strategies*. Dipetik Februari 22, 2023, dari [www.unodc.org](http://www.unodc.org): [https://www.unodc.org/documents/corruption/Publications/2018/Corruption\\_in\\_Tourism\\_-\\_Manifestations\\_and\\_Mitigation\\_Strategies.pdf](https://www.unodc.org/documents/corruption/Publications/2018/Corruption_in_Tourism_-_Manifestations_and_Mitigation_Strategies.pdf)

Walter, L., Aalhus, L. J., Robertson, M. W., McAllister, A. T., Gibb, J. D., Dugan, R. E., et al. (2010). Evaluation of wheat or corn dried distillers' grains with solubles on performance and carcass characteristics of feedlot steers. *Canadian Journal of Animal Science*, 259-269.

Wang, D., & Li, X. (2013). A Study on the Relationship between Tourist Satisfaction, Revisit Intention and Destination Loyalty: Taking Tourists Visiting Shandong as an Example. *Asian Social Science*, 44-51.

Xiang, Z., Du, Q., Ma, Y., & Fan, W. (2017). A Comparative Analysis of Major Online Review Platforms : Implications for Social Media Analytics in Hospitality and Tourism. *Tourism Management*, 58.

## **Profil Penulis**

**Rosi Aprilia Utami** adalah Mahasiswa aktif prodi pariwisata fakultas ekonomi Universitas Garut.

**Dani Adiatma,S.Par.,MM.Par** adalah ketua prodi pariwisata Universitas Garut.

**Deden Firman Syuyaman Rukma,Spar.,MM.Par** adalah dosen pengajar di prodi pariwisata fakultas ekonomi Universitas Garut pengampu mata kuliah di bidang kepariwisataan.