



Komitmen Bersama Para Aktor Dalam Proses Kolaborasi Pelaksanaan Kebijakan Pungutan Wisatawan Asing Sebagai Bentuk Bersama Membangun Bali

Ni Putu Yosinta Dewi *

Ni Putu Anik Prabawati **

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana.

Correspondence: * yosintadewi07@gmail.com, ** prabawati@unud.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the joint commitment of actors in the process of collaborative governance towards the implementation of the foreign tourist levy policy in Bali Province, with reference to the theory of collaborative governance by Ansell & Gash. The method used is a literature study by reviewing various relevant secondary sources, including policy documents, statistical data, and media publications. The research method adopted is a desk study using various reference sources to obtain information on the involvement of government, private, non-government, and community actors in the implementation of the policy. The results of this study show that the joint commitment of the actors is still not optimal because the amount of levy results with the number of foreign tourist arrivals is very different due to the challenges experienced by the actors, such as the implementation of checks that are not comprehensive, the lack of strategic location of the levy counters, the results of socialization that have not spread evenly, limitations in the opening of international payment systems that are not yet available, cyber threats, and end point concerns. Through this commitment, temporary achievements were obtained in the form of more than 318 billion rupiah in levies, the use of which has been running and planned for indigenous villages, subak management, temple management, and art activists who performed at the XLVII Bali Arts Festival (PKB) as a form of protection of kebuda.

Keywords: Shared Commitment, Collaborative Governance Process, Policy, Foreign Torist Levy, Bali Province Tourism.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komitmen bersama para aktor dalam proses kolaborasi pemerintahan terhadap pelaksanaan kebijakan pungutan wisatawan asing di Provinsi Bali, dengan merujuk pada teori collaborative governance oleh Ansell & Gash. Metode yang digunakan adalah studi pustaka dengan mengkaji berbagai sumber sekunder yang relevan, termasuk dokumen kebijakan, data statistik, dan publikasi media. Metode penelitian yang diadopsi adalah studi pustaka dengan menggunakan beragam sumber referensi guna memperoleh informasi mengenai keterlibatan aktor pemerintah, swasta, non-pemerintah, dan masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen bersama para aktor masih belum optimal karena jumlah hasil pungutan dengan jumlah kedatangan para wisatawan asing sangat jauh berbeda yang disebabkan oleh tantangan yang dialami para aktor, seperti pelaksanaan pengecekan tidak menyeluruh, kurang strategisnya lokasi loket pungutan, hasil sosialisasi yang belum menyebar secara merata, keterbatasan dalam pembukaan sistem pembayaran internasional yang belum tersedia, ancaman siber, dan kekhawatiran *end point*. Melalui komitmen ini, diperoleh capaian sementara berupa hasil pungutan sebesar 318 miliar rupiah lebih yang penggunaannya telah berjalan serta direncanakan untuk desa-desa adat, pengelolaan subak, pengelolaan pura, dan para pegiat seni yang tampil dalam ajang Pesta Kesenian Bali (PKB) ke-XLVII sebagai bentuk perlindungan kebudayaan dan lingkungan alam di Provinsi Bali. Untuk hasil yang lebih maksimal, setiap aktor perlu berbenah dalam menjalankan komitmennya.

Kata Kunci: Komitmen Bersama, Proses Kolaborasi Pemerintahan, Kebijakan, Pungutan Wisatawan Asing, Pariwisata Provinsi Bali

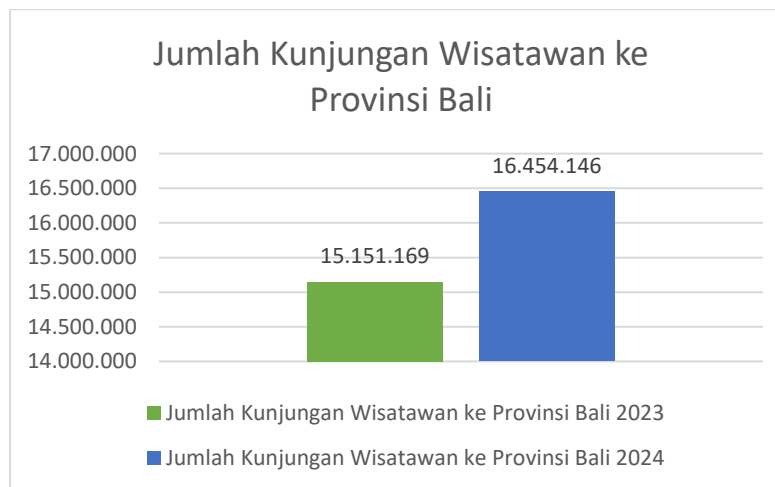
I. PENDAHULUAN

Sebagai sebuah daerah, dicap menjadi destinasi wisata adalah impian yang menjadi kenyataan. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, destinasi wisata merupakan sebuah

tempat dalam suatu daerah yang memiliki potensi, khususnya keunikan dan keunggulan khas yang berhasil dikembangkan dengan beragam fasilitas dan aksesibilitas baik, sehingga menarik minat para wisatawan untuk berkunjung. Dengan menjadi destinasi wisata, sebuah daerah akan mendapatkan sumber pendapatan baru dengan sayarat tetap bertanggungjawab dalam menjaga keberlangsungan lingkungan dan ekosistemnya. Di samping itu, semakin terkenalnya destinasi wisata dalam sebuah daerah, maka semakin terkenal pula daerah tersebut di kancah nasional, bahkan hingga internasional. Hal ini tentu akan meningkatkan derajat juga semakin kuatnya basis industri pariwisata dan peluang berwirausaha di daerah tersebut.

Di Indonesia, Bali menjadi 10 besar dari 38 provinsi yang terbilang sukses dalam industri pariwisata. Hal ini dibuktikan melalui hasil data Badan Pusat Statistik Nasional yang menunjukkan bahwa Provinsi Bali sebagai target perjalanan wisatawan nusantara pada tahun 2024 berhasil mencapai angka yang fantastis, yakni sebanyak 22.644.939 kali perjalanan. Dengan angka tersebut, tak heran bila provinsi yang dikenal sebagai ‘Pulau Seribu Pura’ ini berhasil menduduki peringkat kesembilan perjalanan wisatawan nusantara secara nasional pada tahun 2024. Secara tidak langsung, hal tersebut membuktikan bahwa segudang sumber daya budaya dan kekayaan alam yang dimiliki Provinsi Bali sebagai produk wisata yang dijual kepada wisatawan tidak ada yang gagal. Mulai dari wisata religi dengan wisatawan yang berkunjung ke berbagai pura, wisata bahari dengan menikmati keindahan bawah laut dan pantai, hingga wisata budaya dengan penampilan seni tari yang dapat memikat wisatawan terhadap kecintaannya terhadap Provinsi Bali. Banyaknya jenis dan bentuk wisata yang dimiliki oleh Provinsi Bali tentu sangat menarik wisatawan asing untuk turut serta berkunjung dan menggali pengalamannya sendiri.

Grafik 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan di Provinsi Bali



Bersumber pada data yang dicatat oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, jumlah kunjungan wisatawan ke Provinsi Bali pada tahun 2023 dengan 2024 Provinsi Bali mengalami peningkatan yang signifikan. Yang mana pada tahun 2023, Provinsi Bali dikunjungi oleh 9.877.911 wisatawan domestik dan 5.273.258 wisatawan asing. Dengan selisih 1.302.977 wisatawan, di tahun 2024 Provinsi Bali dikunjungi oleh 10.120.786 wisatawan domestik dan 6.333.360 wisatawan asing. Angka tersebut menjadi keuntungan sekaligus tantangan bagi Pemerintah Provinsi Bali dalam mengelola sumber serta produk wisata yang ada agar tetap terkelola dengan baik dan lestari tanpa mengurangi nilai-nilai asli budaya dan keragaman yang ada.

Meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Provinsi Bali tentu membawa dampak positif terhadap daerah wisata itu sendiri. Tingginya jumlah kunjungan wisatawan ke sebuah destinasi wisata menyebabkan semakin banyaknya peluang usaha yang terbuka bagi masyarakat setempat (Purwahita, 2021). Sari & Dewi (2024) menyebut bahwa tersedianya banyak destinasi wisata dengan tiket masuk, lamanya para wisatawan menetap di hotel ataupun penginapan, hingga pengeluaran dalam berbelanja

makanan dan cinderamata secara instan dapat meningkatkan jumlah pendapatan asli daerah (PAD) di Provinsi Bali melalui proses pembayaran pajak destinasi wisata, hingga pajak perhotelan dan restoran yang berada di angka 10%. Menariknya, pada tahun 2024 Provinsi Bali berhasil mengumpulkan devisa pariwisata nasional sebanyak 107 triliun rupiah dan menjadi provinsi dengan penyumbang devisa pariwisata nasional tertinggi di antara provinsi lainnya di Indonesia (Detik, 2025). Melalui tingginya hasil devisa pariwisata ini, tak mengherankan bila Pemerintah Provinsi Bali memiliki target kunjungan wisatawan asing yang meningkat di setiap tahunnya.

Namun, adanya dampak positif tersebut juga diimbangi dengan hadirnya berbagai dampak negatif, khususnya dalam menargetkan banyaknya kunjungan wisatawan asing ke Provinsi Bali. Kepala Kepolisian Daerah (Kapolda) Bali mengungkapkan bahwa pada Maret 2023 terdapat 171 lebih Warga Negara Asing (WNA) yang melakukan sejumlah pelanggaran dalam berlalu lintas, diantaranya tidak menggunakan helm, tidak memiliki pelat hingga memalsukan pelat, tidak berpakaian secara rapi, dan berkendara secara ugal-ugalan yang menyebabkan kecelakaan dan ketidakamanan bagi pengendara lainnya (Liputan 6, 2023). Dilansir melalui *Tirto.id* (2023) dan *Liputan 6* (2024), para wisatawan asing juga tak jarang melakukan tindakan tak terpuji dikawasan destinasi wisata atau kawasan suci yang ada di Provinsi Bali, seperti berfotoan dengan pose membuka celana saat mendaki di Gunung Agung, menonton pertunjukan seni di Puri Saraswati, Ubud tanpa busana, melakukan perampokan di tempat perbelanjaan, bertengkar dengan masyarakat setempat, hingga membuat laboratorium narkoba rahasia. Walaupun tak semua wisatawan asing melakukan tindakan kriminalitas, sedikit banyaknya hal tersebut dapat mempengaruhi citra pariwisata Provinsi Bali di mata publik.

Pemerintah Provinsi Bali telah menerbitkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 28 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Pariwisata Bali yang di dalamnya juga mengatur wisatawan berkualitas sebagai bentuk sikap saat berkunjung ke Provinsi Bali, tetapi dengan maraknya kasus-kasus kriminalitas di atas, Pemerintah Provinsi Bali akhirnya mengambil sikap tegas melalui terbitnya Surat Edaran Gubernur Bali Nomor 4 Tahun 2023 tentang Tatanan Baru bagi Wisatawan Asing Selama Berada di Bali yang berisi kewajiban dan larangan yang wajib ditaati bagi para wisatawan asing, sehingga jika terdapat wisatawan yang melanggar akan segera diberikan sanksi sesuai perundang-undangan yang berlaku. Tak cukup berpuas dengan Surat Edaran yang diterbitkan pada Mei 2023 itu, tiga bulan setelahnya Pemerintah Provinsi Bali juga menerbitkan sebuah kebijakan baru melalui Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pungutan Bagi Wisatawan Asing untuk Perlindungan Kebudayaan dan Lingkungan Alam Bali. Melalui kebijakan ini, para wisatawan asing wajib melakukan pembayaran sebesar Rp150.000 sebelum ataupun saat tiba di Provinsi Bali sebagai bentuk partisipasi dalam melindungi dan melestarikan adat istiadat, tradisi, seni, budaya, dan kearifan lokal yang memiliki pengaruh besar terhadap citra pariwisata daerah tersebut.

Walaupun kebijakan ini sudah terbit sejak Agustus 2023, nyatanya pelaksanaan pungutan wisatawan asing ini baru dimulai pada 14 Februari 2024 yang dikawal langsung oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali sebagai dinas yang berkaitan langsung dengan aspek kepariwisataan. Kebijakan pungutan wisatawan asing ini menjadi sebuah kebijakan yang menantang karena melibatkan partisipasi warga negara asing yang memiliki perbedaan bahasa dan budaya dengan masyarakat lokal. Pemerintah Provinsi Bali dan Dinas Pariwisata Provinsi Bali tidak bisa menjalankan kebijakan ini secara mandiri karena kebijakan ini melibatkan banyak pelayanan di dalamnya yang tak semua dimiliki sendiri. Hal ini sejalan dengan makna *collaborative governance* yang diungkap oleh Noor, Suaedi, & Mardiyanta (2022) dengan menyorot keterbatasan pemerintah dalam menjalankan sebuah kebijakan publik atau program publik, sehingga diperlukannya pertalian kerja sama dengan aktor lain, baik itu antar sesama pemerintah, dengan swasta, bahkan hingga masyarakat yang akan melengkapi komitmen yang masih belum terpenuhi. *Collaborative governance* juga hadir sebagai upaya dalam melibatkan dan memanfaatkan sumber daya aktor lain di luar pemerintah agar proses pengambilan keputusan terjadi lebih baik, sehingga tingkat kepercayaan publik kepada pemerintah dapat terjaga.

Ansell, 2012 (dalam Noor, Suaedi, & Mardiyanta, 2022) menyebutkan bahwa dalam menjalankan sebuah *collaborative governance*, terdapat sejumlah aspek yang harus tercermin, mulai dari 1) adanya keinginan dari aktor publik, 2) terdapat aktor non-pemerintah, 3) seluruh aktor selalu dilibatkan dalam kolaborasi, 4) berlangsung secara resmi, legal, dan bersama, 5) pengambilan keputusan secara deliberatif, dan 6) kolaborasi tercipta dalam menjalankan sebuah kebijakan publik atau program publik. Berdasarkan keenam aspek tersebut, maka Pemerintah Provinsi Bali dan Dinas Pariwisata Provinsi Bali layak jika ingin menjalankan *collaborative governance* dalam melaksanakan kebijakan pungutan wisatawan asing. Menjalankan *collaborative governance* artinya seluruh aktor yang terlibat di dalamnya telah siap untuk melewati sejumlah proses yang akan dilalui bersama-sama. Menurut Ansell & Gash, 2008 (dalam Astuti, Warsono, & Rachim, 2020), terdapat lima tahapan utama yang harus tercermin dalam proses kolaborasi, yakni dialog langsung, kepercayaan antar aktor, komitmen bersama, kesepakatan bersama, dan capaian sementara. Dalam indikator komitmen bersama, eksistensi seluruh aktor yang terlibat dalam berjalannya sebuah kebijakan publik atau program publik akan tersorot, sehingga masyarakat dapat mengetahui dan menilai sejauh mana komitmen dan kinerja setiap aktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat atau pihak lain yang menjadi target pelaksanaannya. Pelaksanaan kebijakan ini dapat melibatkan beragam aktor, mulai dari Pemerintah Provinsi Bali selaku pembuat kebijakan, Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di tingkat Provinsi, pihak swasta, lembaga non-pemerintah, hingga masyarakat setempat yang berprofesi dan memiliki dedikasi khusus di bidang kepariwisataan. Dengan demikian, penulis ingin melakukan penelitian mengenai komitmen bersama yang dilakukan oleh seluruh aktor yang berpartisipasi dalam proses kolaborasi berlangsungnya kebijakan pungutan wisatawan asing di Provinsi Bali untuk mengetahui keterbatasan apa saja yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Bali dan Dinas Pariwisata Provinsi Bali sehingga memerlukan komitmen dan kinerja dari aktor-aktor lain.

Meskipun penelitian ini telah mengkaji komitmen bersama para aktor dalam pelaksanaan kebijakan pungutan wisatawan asing di Bali melalui pendekatan *collaborative governance*, namun masih terdapat celah penelitian yang belum tergarap, yaitu belum adanya analisis mendalam mengenai efektivitas mekanisme koordinasi antar aktor dalam mengatasi tantangan implementasi kebijakan, seperti ketidakseimbangan antara jumlah wisatawan asing dan hasil pungutan, keterbatasan sistem pembayaran internasional, serta penyebaran informasi yang belum merata. Penelitian selanjutnya perlu mengeksplorasi bagaimana dinamika komunikasi, peran teknologi, dan strategi adaptif antar aktor dapat memperkuat sinergi kolaboratif guna meningkatkan kepatuhan wisatawan asing terhadap kebijakan ini secara berkelanjutan.

II. Metode

Penelitian ini mengadopsi metode penelitian studi pustaka, yakni jenis penelitian yang terfokus pada data dari pihak kedua yang telah tersedia sebagai objek observasi tanpa perlu turun ke lapangan langsung (Magdalena dkk, 2021). Penggunaan studi pustaka sebagai metode penelitian akan memudahkan penulis dalam menilai dan memilah data yang digunakan dengan melalui proses membaca dan penalaran terhadap data sekunder yang siap terpakai. Data-data sekunder yang penulis gunakan dalam penelitian ini diantaranya data-data yang dicatat oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali dan Badan Pusat Statistik (baik itu secara nasional ataupun mengkhusus di Provinsi Bali), berbagai artikel berita yang melibatkan data hasil wawancara, artikel jurnal, *e-book*, hingga peraturan pemerintah dengan rentang tahun 2009 hingga 2025 yang relevan dengan kajian penulis. Melalui studi pustaka, penulis dapat memperoleh hasil penelitian terkait komitmen bersama dalam proses *collaborative governance* saat berlangsungnya kebijakan pungutan wisatawan asing di Provinsi Bali dari berbagai sumber dan sudut pandang yang dianalisis dengan teliti berdasarkan indikator komitmen bersama dalam teori proses kolaborasi milik Ansell & Gash, 2008 (dalam Astuti, Warsono, & Rachim, 2020).

III. Hasil dan Pembahasan

Komitmen Bersama Para Aktor dalam Proses Kolaborasi Pelaksanaan Kebijakan Pungutan Wisatawan Asing sebagai Bentuk Bersama Membangun Bali

Sebagai mana pengertian dari administrasi, kolaborasi juga memiliki makna yang serupa, yakni proses kerja sama guna mencapai tujuan bersama yang melibatkan banyak pihak (Noor, Suaedi, & Mardiyanta, 2022). Kolaborasi dapat terjadi di segala aspek, termasuk dalam roda pemerintahan. Ansell & Gash, 2008 (dalam Noor, Suaedi, & Mardiyanta, 2022) menyebutkan bahwa dalam menjalankan kolaborasi, pemerintah akan mengajak pihak swasta, lembaga non-pemerintah, civitas akademika, dan masyarakat sebagai aktor-aktornya. Sebagai salah satu aspek penting dalam teori proses kolaborasi yang dicetuskan oleh Ansell & Gash, komitmen bersama merupakan tahap dimana seluruh aktor yang terlibat akan memiliki dan melaksanakan tanggungjawabnya guna mewujudkan keuntungan bersama sesuai dengan capaian yang diinginkan (Kase, Rozikin, & Said, 2022). Febantari, Wijaya, & Yudartha (2025) juga menjelaskan bahwa dalam komitmen bersama, para aktor yang berkolaborasi akan memiliki spesialisasi tugas masing-masing, tetapi hasil tugas yang dijalankan akan mempengaruhi tugas aktor lainnya. Tahap ini akan dijalankan setelah terjadinya dialog langsung dan adanya kepercayaan antar para aktor, sehingga para aktor yang berkolaborasi akan semakin terbuka, dan terciptanya relasi yang baik, hadirnya rasa saling bahu-membahu, serta ketergantungan dalam diri para aktor (Maharastri, Marom, & Nurcahyanto, 2023). Dengan demikian, komitmen bersama yang dilakukan para aktor lah yang akan menumbuhkan adanya kesepahaman bersama dan membawa pelaksanaan sebuah kebijakan menuju keberhasilan atau kegagalan, yang dapat terlihat melalui perolehan capaian sementara.

Dalam proses kolaborasi pelaksanaan kebijakan pungutan wisatawan asing di Provinsi Bali, aktor pemerintah, swasta, non-pemerintah, dan masyarakat yang terlibat berkomitmen dalam bentuk yang berbeda-beda, yakni sebagai berikut.

A. Aktor Pemerintah

Menurut Noor, Suaedi, & Mardiyanta (2022) aktor pemerintah menjadi aktor utama dalam menjalankan *collaborative governance* karena pemerintah lah yang membuat kebijakan. Dalam komitmen bersama proses kolaborasi kebijakan pungutan wisatawan asing, aktor pemerintah yang terlibat adalah organisasi-organisasi pemerintah daerah tingkat I, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

1) Pemerintah Provinsi Bali

Sebagai aktor tertinggi di lingkungan regional, Pemerintah Provinsi Bali memiliki tanggungjawab besar untuk menciptakan tata kelola dan citra pariwisata yang baik melalui eksistensi wisatawan yang berkualitas. Dalam proses kolaborasi pelaksanaan kebijakan pungutan wisatawan asing, Pemerintah Provinsi Bali memiliki komitmen untuk membuat, merumuskan, dan menerbitkan berbagai macam kebijakan, baik itu dalam bentuk Peraturan Daerah Provinsi Bali, Peraturan Gubernur Bali, Surat Edaran, ataupun Surat Keputusan yang melibatkan partisipasi dari berbagai aktor lainnya. Kebijakan yang Pemerintah Provinsi Bali terbitkan dalam kebijakan ini adalah 1) Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pungutan Wisatawan Asing untuk Perlindungan Kebudayaan dan Lingkungan Alam Bali, 2) Peraturan Gubernur Bali Nomor 2 Tahun 2024 tentang Tata Cara Pembayaran Pungutan Wisatawan Asing, dan 3) Surat Edaran Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tatanan Baru Bagi Wisatawan Asing yang didalamnya serentak menghimbau agar para wisatawan asing dapat melakukan kontribusi atas pelestarian budaya dan lingkungan alam Bali yang dominan menjadi produk wisata dengan melakukan pembayaran sebesar Rp150.000 saat ingin berkunjung ke Provinsi Bali. Sebelum resmi berlaku pada 14 Februari 2024, Pemerintah Provinsi Bali bahkan sudah memiliki komitmen dengan mengadakan sosialisasi

pelaksanaan kebijakan pungutan wisatawan asing ini kepada Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) yang ada di luar negeri, seperti di wilayah Amerika, Pasifik, Eropa, Afrika, Timur Tengah, dan Asia yang dilaksanakan selama 2 hari secara daring (Pemerintah Provinsi Bali, 2024). Melalui komitmen tersebut, diharapkan informasi perihal kebijakan pungutan wisatawan asing dapat segera meluas. Yang terkini, Pemerintah Provinsi Bali telah menyusun Rancangan Peraturan Daerah Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pungutan Bagi Wisatawan Asing untuk Perlindungan Kebudayaan dan Lingkungan Alam Bali yang telah ditetapkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bali dan segera didiskusikan dengan Menteri Dalam Negeri agar dapat disahkan (Tirto.id, 2025). Dalam *Tirto.id* (2025), terdapat 12 hal hasil revisi peraturan daerah lama yang dicantumkan dalam rancangan peraturan daerah tersebut, salah satunya adalah pemberian sanksi kepada para wisatawan asing yang belum melakukan pembayaran pungutan saat tiba di Provinsi Bali dan pemberian insentif bagi para *end point* yang telah terdaftar. Melalui situs resminya, Pemerintah Provinsi Bali juga berkomitmen menyukseskan implementasi kebijakan ini dengan dibentuknya Satpol PP Pariwisata oleh Penangggungjawab Gubernur Bali yang bertugas untuk mengawasi dan mengedukasi perihal kewajiban dan larangan para wisatawan asing di beberapa destinasi wisata. Dalam penelitiannya, Rimbawan & Putra (2025) menyebut transparansi yang dilakukan oleh pemerintah kepada publik perihal jumlah pungutan yang telah terkumpul masih minim, terutama dalam pembuktian penggunaan hasil pungutan sesuai dengan tujuan yang telah tercantum dalam kebijakan. Pemerintah Provinsi Bali pun perlu menjaga komitmennya dalam meningkatkan kepercayaan publik dan wisatawan asing dalam arus penggunaan hasil pungutan ini.

2) Dinas Pariwisata Provinsi Bali

Sebagai Organisasi Perangkat Daerah, Dinas Pariwisata Provinsi Bali bertanggungjawab sebagai perpanjangan tangan dari Pemerintah Provinsi Bali dalam mengurus kepariwisataan. Dalam proses kolaborasi pelaksanaan kebijakan pungutan wisatawan asing, Dinas Pariwisata Provinsi Bali memiliki komitmen untuk melaksanakan kebijakan yang telah dibuat atau diterbitkan oleh Pemerintah Provinsi Bali di bidang kepariwisataan. Hal ini sesuai dengan fungsi Dinas Pariwisata Provinsi Bali yang telah tercantum dalam Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025. Oleh karena itu, Dinas Pariwisata Provinsi Bali memiliki andil besar dalam melaksanakan kebijakan pungutan wisatawan asing yang terealisasi dengan komitmen sosialisasi dan pengawasan atau pengecekan rutin. Kegiatan ini dilakukan Dinas Pariwisata Provinsi Bali melalui kunjungan langsung ke lokasi destinasi wisata, sehingga dapat menciptakan dialog dua arah dengan para wisatawan asing yang sedang berkunjung. Melalui berbagai sumber referensi, kegiatan pengawasan atau pengecekan rutin tersebut dilakukan di destinasi wisata Pura Besakih, Pura Uluwatu, dan agen perjalanan wisata (unggahan Instagram @balitourismauthority pada 21 Maret 2025), Tanah Lot (unggahan Instagram @balitourismauthority pada 7 Mei 2025), Kerta Gosa (Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2024), Ulun Danu Beratan, Tirta Empul, dan Desa Penglipuran (*Tirto.id*, 2025). Dalam pelaksanaan sosialisasi dan pengecekan rutin tersebut, di beberapa kesempatan Dinas Pariwisata Provinsi Bali juga ditemani oleh Satpol PP Pariwisata, pihak asosiasi pariwisata, hingga Dinas Pariwisata Kabupaten atau Kota dari destinasi wisata yang dikunjungi. Selain itu, Dinas Pariwisata Provinsi Bali juga berkomitmen dalam penyebarluasan informasi dengan membuat brosur yang berisi maksud, tujuan, proses pembayaran, dan pengecualian pelaksanaan kebijakan pungutan wisatawan asing dalam banyak bahasa asing, mulai dari Bahasa Inggris, Bahasa Jepang, Bahasa Rusia, Bahasa India, Bahasa Jerman, Bahasa Cina, hingga Bahasa Spanyol.

Gambar 1. Brosur Kebijakan Pungutan Wisatawan Asing dalam 5 Bahasa Asing



Sumber: Dokumentasi Pribadi Dinas Pariwisata Provinsi Bali

Dinas Pariwisata Provinsi Bali juga berkomitmen dalam mengatur tata cara pelaksanaan pembayaran pungutan wisatawan asing yang melibatkan kolaborasi dengan aktor lainnya, seperti pengaturan pelaksanaan pembayaran melalui loket yang tersedia di Bandar Udara Internasional Gusti Ngurah Rai dengan PT Angkasa Pura (Pos Bali, 2024) dan pembuatan video cara pembayaran pungutan wisatawan asing sebagai bahan edukasi dan sosialisasi yang akan diberikan kepada Board of Airline Representatives in Indonesia (Antara News, 2024).

3) Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Bali

Sebagai Organisasi Perangkat Daerah, Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Bali bertanggungjawab sebagai perpanjangan tangan dari Pemerintah Provinsi Bali dalam mengurus segala bentuk digitalisasi pemerintah yang melibatkan ilmu pengetahuan dan teknologi agar memudahkan publikasi informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat secara daring. Dalam proses kolaborasi pelaksanaan kebijakan pungutan wisatawan asing, Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Bali memiliki komitmen untuk menjalankan dan membuat situs serta aplikasi Love Bali. Love Bali sendiri merupakan fasilitas bagi para wisatawan asing untuk melakukan pembayaran atas kebijakan ini. Di dalamnya, sudah terdapat informasi seputar kebijakan pungutan wisatawan asing dalam bahasa asing, mulai dari Bahasa Inggris, Bahasa Arab, Bahasa Jerman, dan Bahasa Spanyol. Dalam sistem Love Bali, Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Bali juga menciptakan fitur “Pertanyaan yang Sering Diajukan” yang membahas hal-hal mendalam perihal kebijakan pungutan wisatawan asing yang ingin diketahui lebih lanjut, sehingga pemahaman para wisatawan asing terhadap kebijakan ini pun diharapkan cukup tinggi. Selain itu, para wisatawan asing yang ingin melakukan pembayaran pungutan tidak perlu lagi membuat akun, karena dalam halaman pembayaran hanya memuat 1) Jumlah pungutan yang dibayarkan, 2) Metode pembayaran yang ingin dipilih, dan 3) Pengisian identitas (nama lengkap, email aktif, nomor paspor, dan tanggal kedatangan). Setelah memilih opsi kirim dan pembayaran terbilang sukses, para wisatawan asing akan mendapatkan bukti pembayaran yang akan dipindai oleh petugas terkait di pintu-pintu kedatangan sebagai bentuk verifikasi. Dengan hadirnya komitmen dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Bali, Dinas Pariwisata Provinsi Bali dapat melihat jumlah wisatawan asing yang telah melakukan pembayaran dan total pungutan yang telah terhimpun, sehingga dapat mengecek keseimbangan jumlah wisatawan asing yang datang dengan total pungutan. Namun, melalui berita bertajuk, “Dinilai Kurang Cepat, Turis Asing Keluhkan Sistem Aplikasi Love Bali” yang diterbitkan oleh *Detik* pada 2024 lalu, Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Bali mendapat kritik membangun dari para wisatawan asing yang menyatakan aplikasi Love Bali bekerja sangat lambat saat digunakan. Dalam artikel berita yang dimuat *Nusa Bali* (2025), situs resmi Love Bali juga mendapat kejahatan siber dengan hadirnya situs palsu saat wisatawan asing membuka situs resmi yang juga menawarkan sistem pembayaran pungutan. Ini pun menjadi tantangan bagi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik

Provinsi Bali dalam memperbaiki komitmennya di proses kolaborasi ini agar tingkat kepuasan para wisatawan asing atas pelayanan sistem Love Bali yang didapat tetap baik dan terjaga.

4) Dinas Perhubungan Provinsi Bali

Sebagai Organisasi Perangkat Daerah, Dinas Perhubungan Provinsi Bali bertanggungjawab sebagai perpanjangan tangan dari Pemerintah Provinsi Bali dalam mengurus kelancaran perjalanan bagi publik, baik itu perjalanan di darat, hingga di air. Dalam proses kolaborasi pelaksanaan kebijakan pungutan wisatawan asing, Dinas Perhubungan Provinsi Bali memiliki komitmen untuk melakukan pengawasan terhadap kedatangan wisatawan asing di terminal kedatangan internasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan terminal kedatangan di pelabuhan (Tirto.id, 2025). Masih di artikel yang sama, Dinas Pariwisata Provinsi Bali menjelaskan pihaknya belum bisa menyediakan sistem pengecekan para wisatawan asing yang telah melakukan pembayaran pungutan secara otomatis dengan bantuan teknologi, sehingga hadirnya komitmen dari Dinas Perhubungan Provinsi Bali, proses pengecekan dan pengawasan kepada para wisatawan asing yang berkunjung dapat tetap berjalan.

5) Jajaran Pemerintah yang Berkaitan dengan Luar Negeri

Dalam situs resmi Pemerintah Provinsi Bali (2024), pemerintah terkait secara resmi mengundang Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia, tepatnya Direktur Jenderal Informasi dan Diplomasi Publik dan pejabat-pejabat Kedutaan Besar Republik Indonesia di Amerika, Pasifik, Eropa, Afrika, Timur Tengah, hingga Asia dalam mendukung implementasi kebijakan pungutan wisatawan asing. Selain dari dalam negara, Pemerintah Provinsi Bali juga berkolaborasi dengan pihak-pihak luar negeri, yakni perwakilan negara asing yang berada di Indonesia dalam membantu mensosialisasikan kebijakan pungutan wisatawan asing ini yang persiapannya dibantu oleh Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia (Antara News, 2024). Namun, komitmen dari Kementertian Luar Negeri Republik Indonesia, Kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, dan perwakilan negara asing yang berada di Indonesia dalam proses kebijakan ini mendapat tantangan karena nyatanya kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan oleh aktor-aktor tersebut tidak tersebar dengan merata (Nusa Bali, 2025), hal ini didukung dengan temuan Rimbawan & Putra (2025) yang menyatakan bahwa masih terdapat para wisatawan asing yang belum mengetahui dan kurang paham akan eksistensi dari kebijakan ini. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya adalah bentuk sosialisasi yang digunakan oleh setiap aktor yang terlibat karena dalam Pemerintah Provinsi Bali (2024) dan *Antara News* (2024) tidak dijelaskan lebih lanjut bentuk sosialisasi seperti apa yang diadopsi oleh aktor-aktor di atas.

6) PT Angkasa Pura Indonesia

Melalui informasi yang tercantum dalam situs resmi perusahaan, PT Angkasa Pura Indonesia, juga dikenal dengan “InJourney Airports” merupakan perusahaan milik negara yang bergerak di bidang pengelolaan bandar udara di Indonesia. Secara keseluruhan, total bandar udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura Indonesia kini sebanyak 37 bandar udara, termasuk Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang berlokasi di Provinsi Bali. Dalam proses kolaborasi pelaksanaan kebijakan pungutan wisatawan asing, PT Angkasa Pura Indonesia memiliki komitmen untuk memfasilitasi proses pembayaran pungutan wisatawan asing di terminal kedatangan internasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dengan dibuatnya sebuah loket pembayaran (Pos Bali, 2024). Dilansir melalui *Liputan 6* (2024), petugas yang berkomitmen di loket pembayaran pungutan di bandar udara ini bukanlah pihak internal dari PT Angkasa Pura, melainkan pihak dari Bank Pembangunan Daerah (BPD) Provinsi Bali yang akan melayani para wisatawan asing dalam melakukan proses pembayaran, ditemani dengan tim dari Dinas Pariwisata Provinsi Bali yang melakukan pemindaian terhadap bukti pungutan. Dalam menjalankan komitmen ini, *Pos Bali* (2024) menjelaskan bahwa PT Angkasa Pura yang berkomitmen menjadi fasilitator dalam proses kolaborasi kebijakan ini memikirkan secara matang dalam penempatan loket pembayaran pungutan agar lokasinya dapat dijangkau dengan mudah oleh para wisatawan asing. Namun, dalam *Nusa Bali* (2025)

Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali periode 2022-2025, Bapak Tjok Bagus Pemayun menjelaskan bahwa lokasi loket pungutan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai tidak strategis, sehingga eksistensi loket ini sangat minim untuk diketahui para wisatawan asing. Dalam artikel yang sama, Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Bali, Bapak Gede Pramana, beliau juga mendukung hal tersebut dan menilai komitmen PT Angkasa Pura yang pilih kasih kepada petugas di loket pungutan wisatawan asing. Hal ini karena petugas di loket dan tim yang melakukan pengecekan bukti pungutan kepada wisatawan asing diminta untuk tidak menyasar seluruh wisatawan asing yang datang agar tidak menimbulkan ketidaknyamanan dalam diri wisatawan asing, tetapi petugas loket penyedia kartu telepon seluler lokal diperbolehkan untuk menawarkan produknya secara langsung kepada seluruh wisatawan asing yang berdatangan. Hal tersebut juga didukung oleh pengalaman yang disampaikan langsung dari Bapak Cipto Aji Gunawan sebagai pengamat sosial dan kebijakan pariwisata. Dilansir dalam *Pos Bali* (2024), beliau menemukan loket pungutan wisatawan asing di tempat yang kurang strategis, juga menjelaskan bahwa petugas loket dilarang aktif berinteraksi dengan seluruh wisatawan asing. Oleh karena itu, petugas yang melakukan pengecekan kepada wisatawan asing di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai belum optimal karena terdapat para wisatawan asing yang belum dicek karena proses pengecekan dilakukan secara acak. Ditambah lagi, di awal pelaksanaannya pemasangan petunjuk perihal informasi loket masih minim (Nusa Bali, 2025). Dengan demikian, komitmen PT Angkasa Pura dalam proses kolaborasi kebijakan pungutan wisatawan asing perlu menumbuhkan sikap yang adil.

7) Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali

Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali merupakan bank rekening kas umum daerah terkait yang sudah terintegrasi langsung dengan banyak aktivitas yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Bali. Seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Gubernur Bali Nomor 2 Tahun 2024 tentang Tata Cara Pembayaran Pungutan Wisatawan Asing, proses pembayaran kebijakan ini dalam sistem Love Bali akan melibatkan bank persepsi yang siap berkomitmen menjadi fasilitator, dan BPD Bali menjadi pilihannya. Keputusan tersebut tak mengherankan karena dalam penelitian Noviana dkk (2024) dijelaskan bahwa BPD Bali memiliki keterkaitan yang erat dengan pertumbuhan ekonomi di Bali, yang dalam proses kerjanya melibatkan pengendalian dari pemerintah provinsi terkait, serta telah menjalin kerja sama dengan lembaga keuangan lainnya dalam memperlancar proses pelayanan yang dilakukan. Dalam proses kolaborasi pelaksanaan kebijakan pungutan wisatawan asing, BPD Bali memiliki komitmen untuk memfasilitasi proses pembayaran pungutan asing secara non tunai dengan bantuan komitmen dari PT Bank Central Asia dan PT Nusa Satu Inti Artha (DOKU) yang secara otomatis akan terhimpun dalam kas daerah Provinsi Bali. Dengan hadirnya komitmen dari BPD Bali, Pemerintah Provinsi Bali dan Dinas Pariwisata Provinsi Bali dengan mudah melakukan pemantauan langsung atas jumlah pungutan yang telah terkumpul karena sarana pengumpulannya akan berpusat di satu titik, yakni sebagai kas daerah. Hasil pungutan yang terkumpul melalui pembayaran transfer dari kartu kredit atau debit internasional melalui Bank Central Asia dan pembayaran melalui WhatsApp dari DOKU akan dikelola oleh BPD Bali sehingga dapat terkumpul menjadi satu sebagai kas daerah.

8) Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Pariwisata

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Pariwisata di Provinsi Bali berkomitmen untuk memberikan sosialisasi kepada para wisatawan asing tentang tanggungjawab dan larangan yang wajib ditaati selama berwisata di Provinsi Bali sesuai dengan kebijakan yang berlaku (yang salah satu tanggungjawabnya adalah melakukan pembayaran pungutan), memberikan bantuan jika para wisatawan asing mengalami kesulitan, hingga membantu menertibkan para wisatawan asing jika melakukan pelanggaran (Pemerintah Provinsi Bali, 2024). Sayangnya, komitmen Satpol PP Pariwisata sebagai petugas pengecekan terhadap wisatawan asing guna mengetahui status pembayaran pungutan masih belum merata karena masih dilakukan secara acak agar tidak mengganggu kenyamanan para wisatawan asing. Hal tersebut disatu sisi memiliki niat yang baik, tetapi disisi lain juga memiliki pengaruh besar dalam suksesnya implementasi kebijakan ini.

B. Aktor Swasta

Menurut Noor, Suaedi, & Mardiyanta (2022) aktor swasta yang menjadi bagian dalam sektor privat merupakan aktor yang memiliki sumber daya khusus, baik itu sumber daya manusia, sumber daya teknologi, hingga sumber daya finansial yang tidak dimiliki oleh pemerintah. Dalam komitmen bersama proses kolaborasi kebijakan pungutan wisatawan asing, aktor swasta yang terlibat adalah sebagai berikut.

1) PT Bank Central Asia (BCA)

PT Bank Central Asia atau biasa disebut dengan Bank BCA merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang perbankan sejak 1957 (Yanti dkk, 2024). Dalam proses kolaborasi pelaksanaan kebijakan pungutan wisatawan asing, PT Bank Central Asia memiliki komitmen untuk memfasilitasi proses pembayaran pungutan non tunai melalui kartu kredit ataupun debit dengan kategori Visa, Mastercard, JCB, hingga American Express (Bank BPD Bali, 2024). Hal ini dapat terjadi karena PT Bank Central Asia telah mendukung pembayaran melalui layanan transfer dengan kartu kredit ataupun debit internasional. Sebagaimana yang tercantum dalam penelitian Yanti dkk. (2024), tingkat keunggulan PT Bank Central Asia dalam memberikan pelayanan digital berhasil meningkatkan *branding* perusahaan di mata publik, sehingga tak mengherankan bila PT Bank Central Asia juga turut menjadi aktor dalam proses kolaborasi kebijakan pungutan wisatawan asing ini. Dengan hadirnya komitmen dari PT Bank Central Asia, para wisatawan asing dapat melakukan pembayaran secara *cashless* dengan kartu kredit ataupun debit internasional yang telah dimiliki tanpa perlu membuat rekening di perusahaan perbankan Indonesia karena PT Bank Central Asia telah mendukung sistem pembayaran secara internasional. Namun, komitmen PT Bank Central Asia mendapat tantangan dan keluhan dari wisatawan negara cina yang memiliki sistem pembayaran WeChat Pay dan Alipay yang belum disediakan oleh sistem pembayaran internasional di bank terkait, sehingga wisatawan asing dari cina pun lolos dalam kebijakan ini. Untuk itu, PT Bank Central Asia perlu memperluas sistem pembayaran internasionalnya agar menyasar sistem-sistem pembayaran yang dominan di negara-negara luar Indonesia.

2) PT Nusa Satu Inti Artha (DOKU)

Melalui informasi yang tercantum dalam situs resmi perusahaan, PT Nusa Satu Inti Artha atau dikenal dengan DOKU merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pembayaran digital dengan membentuk aplikasi bernama DOKU. Melalui berita yang disiarkan oleh Bank BPD Bali, Dalam proses kolaborasi pelaksanaan kebijakan pungutan wisatawan asing, PT Nusa Satu Inti Artha memiliki komitmen untuk memfasilitasi pembayaran pungutan melalui *payment gateway* DOKU yang dapat dilakukan melalui aplikasi WhatsApp. Sebagaimana yang tercantum dalam situs DOKU, para wisatawan asing yang memiliki akun DOKU dapat melakukan pembayaran melalui perolehan *invoice* melalui aplikasi WhatsApp yang dapat dilunasi kapanpun dan dimanapun secara digital dalam periode 1 tahun setelah link invoice tersebut dibuat. Dengan hadirnya komitmen dari PT Nusa Satu Inti Artha (DOKU), para wisatawan asing dapat melunasi pembayaran secara fleksibel tanpa perlu membawa kartu kredit dan melakukan penukaran mata uang di *money changer*.

3) Board of Airline Representatives in Indonesia (Barindo)

Dalam *Antara News*, 2024 diungkap bahwa Board of Airline Representatives in Indonesia atau Barindo merupakan asosiasi penerbangan internasional dengan melibatkan banyak maskapai asing dalam melakukan penerbangan ke dalam negeri, salah satunya di Bali. Barindo dalam proses kolaborasi kebijakan pungutan wisatawan asing ini memiliki komitmen dalam memberikan sosialisasi kepada wisatawan asing dengan bentuk penayangan iklan kebijakan wisatawan asing yang memuat informasi lengkap seputar kebijakan pungutan wisatawan asing di Provinsi Bali. Iklan yang dibuat oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali ini akan ditayangkan di setiap maskapai keanggotaan Barindo melalui layanan penayangan yang tersedia di dalam pesawat (Antara News, 2024). Namun, dalam artikel yang sama tidak dijelaskan lebih lanjut maskapai mana saja yang akan atau sudah melakukan penayangan iklan ini.

C. Aktor Lembaga Non-Pemerintah

Menurut Noor, Suaedi, & Mardiyanta (2022) aktor lembaga non-pemerintah merupakan aktor yang berperan penting dalam proses advokasi kebijakan yang sedang dilaksanakan oleh pemerintah. Dalam komitmen bersama proses kolaborasi kebijakan pungutan wisatawan asing, aktor lembaga non-pemerintah yang terlibat adalah asosiasi-asosiasi pariwisata guna memastikan implementasi kebijakan ini berjalan tepat sasaran. Penelitian yang dilakukan Sugita & Wisnawa (2021) mengungkapkan bahwa asosiasi pariwisata merupakan komunitas yang berfokus pada pembangunan pariwisata di Provinsi Bali yang melibatkan banyak pelaku industri pariwisata dengan pelaksanaan pemberian *Coorporate Social Responsibility* (CSR) dan berbagai bentuk pelatihan dalam pengembangan sumber daya manusia. Berdasarkan artikel berita yang dimuat dalam situs Pemerintah Provinsi Bali (2024), *Tirto.id* (2024), dan *Liputan 6* (2024), terdapat 5 asosiasi pariwisata yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan ini, yakni Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Bali, Asosiasi Perusahaan Perjalanan Wisata Indonesia (ASITA) Bali, Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Bali, Gabungan Industri Pariwisata Indonesia (GIPI) Bali, dan Perhimpunan Usaha Taman Rekreasi Indonesia (PUTRI). Dalam proses kolaborasi pelaksanaan kebijakan pungutan wisatawan asing, kelima asosiasi pariwisata ini memiliki komitmen yang berbeda-beda, yakni sebagai berikut.

- 1) Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Bali berkomitmen untuk memberikan informasi kepada seluruh pelaku atau pengelola akomodasi wisata, yakni hotel dan restoran yang menjadi anggota dalam asosiasi tersebut agar dapat mengajak dan meningkatkan partisipasi para wisatawan asing dalam melakukan pungutan (Tirto.id, 2024).
- 2) Asosiasi Perusahaan Perjalanan Wisata Indonesia (ASITA) Bali berkomitmen untuk memberikan informasi kepada seluruh pramuwisata yang menjadi anggota dalam asosiasi tersebut agar dapat mengajak dan meningkatkan partisipasi para wisatawan asing dalam melakukan pungutan (Tirto.id, 2024). Sebagai ketua asosiasi, I Putu Winastra dalam *Tirto.id* (2024) juga menjelaskan bahwa anggota-anggota ASITA juga berkomitmen menjadi *end point* dalam proses kolaborasi pelaksanaan kebijakan pungutan wisatawan asing ini, yang mana para wisatawan asing yang belum membayarkan pungutan, dapat membayarkan pungutan secara tunai.
- 3) Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Bali berkomitmen untuk memberikan pelatihan bahasa Inggris dan etika kepada anggota Satpol PP Pariwisata Provinsi Bali yang berlangsung di hari Jum'at setiap satu minggu sekali. Melalui komitmen ini, HPI Bali dapat melatih dan mengawasi komitmen dari Satpol PP Pariwisata Provinsi Bali saat berhadapan langsung dengan para wisatawan asing, sehingga tidak adanya kendala dalam berbahasa dan berbicara.
- 4) Gabungan Industri Pariwisata Indonesia (GIPI) Bali berkomitmen untuk rutin mensosialisasikan kebijakan pungutan wisatawan asing dengan mengajak partisipasi dari konsulat-konsulat asing yang ada di Provinsi Bali dan pelaku industri pariwisata, seperti agen perjalanan (Antara News, 2024). Komitmen GIPI yang menasar konsulat-konsulat asing dan para pelaku industri pariwisata dalam mendorong sosialisasi kebijakan pungutan wisatawan asing ini selaras dengan peran dan kemampuan aktor-aktor tersebut, yang mana bahasa dalam melangsungkan komunikasi dengan para wisatawan asing tidak akan menjadi sebuah kendala.
- 5) Perhimpunan Usaha Taman Rekreasi Indonesia (PUTRI) berkomitmen untuk memberikan pelayanan informasi dan sosialisasi di destinasi-destinasi wisata yang dikunjungi oleh para wisatawan asing agar hal-hal yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh seluruh wisatawan asing (Pemerintah Provinsi Bali, 2024).

D. Masyarakat

Masyarakat merupakan aktor pembantu dengan kemampuan pendekatan yang tidak dimiliki oleh pemerintah dalam melaksanakan sebuah kebijakan. Dalam komitmen bersama proses kolaborasi kebijakan pungutan wisatawan asing, aktor masyarakat yang terlibat adalah masyarakat sebagai pelaku industri pariwisata yang mampu menciptakan interaksi dan komunikasi baik dengan para wisatawan asing yang menjadi target dalam pelaksanaan kebijakan ini. Provinsi Bali sebagai sebuah destinasi wisata tentu memiliki banyak akomodasi wisata dan masyarakat yang berkecimpung di bidang pariwisata. Menurut data yang tercatat oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali tahun 2024, Provinsi Bali memiliki 13.132 pramuwisata, 6.650 akomodasi penginapan, 6.705 tempat makan, dan 505 destinasi wisata. Melalui artikel yang diterbitkan *Detik* (2024), pengelola akomodasi, restoran, dan destinasi wisata, hingga pramuwisata yang melayani para wisatawan asing inilah yang dapat mendaftarkan diri mereka menjadi *end point*. Melalui artikel yang diterbitkan pada 4 Februari 2025 oleh *Detik*, Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali periode 2022-2025, Bapak Tjok Bagus Pemayun mengungkapkan jika jumlah *end point* sebagai aktor dalam proses kolaborasi kebijakan pungutan wisatawan asing kini berjumlah 50-an orang, tetapi dalam artikel tidak dijelaskan pelaku industri pariwisata mana saja yang telah resmi terdaftar. Dalam *Tirto.id* (2025) juga dijelaskan bahwa partisipasi para pelaku industri pariwisata sebagai *end point* telah tercantum dalam Rancangan Peraturan Daerah Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pungutan Bagi Wisatawan Asing untuk Perlindungan Kebudayaan dan Lingkungan Alam Bali yang telah ditetapkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bali pada 15 April 2025 saat berlangsungnya Rapat Paripurna ke-15. Melalui rancangan peraturan daerah tersebut, aktor-aktor masyarakat yang menjadi *end point* akan diberi komisi selama membantu pemerintah dalam melakukan pungutan kepada wisatawan asing, yakni sebesar 3% dari jumlah pembayaran pungutan yang dilakukan. Namun, komitmen pelaku industri pariwisata sebagai *end point* memiliki kekhawatiran jika mereka nantinya akan dikenakan pajak tambahan sebagai ‘penampung sementara’ hasil pungutan seperti yang diungkap dalam *Nusa Bali* (2025).

Capaian atas Komitmen Bersama Para Aktor dalam Proses Kolaborasi Pelaksanaan Kebijakan Pungutan Wisatawan Asing Sebagai Bentuk Bersama Membangun Bali

Ansell & Gash (dalam Astuti, Warsono, & Rachim, 2020) menyebutkan bahwa adanya komitmen bersama dalam proses kolaboratif akan menumbuhkan kesepahaman antar aktor agar tetap konsisten dalam mencapai tujuan, sehingga capaian sementara dalam kolaborasi pun dapat diperoleh. Melalui pemberitaan artikel yang diterbitkan oleh berbagai macam media, dalam proses kolaborasi kebijakan pungutan wisatawan asing yang telah berlangsung dengan melibatkan aktor pemerintah, swasta, non-pemerintah, dan masyarakat di lingkungan regional, nasional, hingga luar negeri juga telah memiliki capaian sementara setelah melewati tahap komitmen bersama. Yang terbaru, Pemerintah Provinsi Bali berhasil mengumpulkan hasil pungutan lebih dari 318 miliar rupiah sejak berlakunya kebijakan ini di tahun 2024 (Detik, 2025). Dalam Artikel berjudul, “Pungutan Turis Asing Rp 318 Miliar Dialokasikan untuk BKK hingga Desa Adat”, Bapak Dewa Made Indra selaku Sekretaris Daerah Provinsi Bali menjelaskan hasil pungutan yang masuk ke dalam kas daerah ini telah masuk dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Bali (APBD) 2025. Alokasi diberikan dalam bentuk Bantuan Khusus Keuangan (BKK) di Kabupaten/Kota se-Bali untuk pengelolaan sampah berbasis sumber di desa-desa guna mendukung percepatan implementasi Peraturan Gubernur Bali Nomor 97 Tahun 2018 dan Peraturan Gubernur Bali Nomor 47 Tahun 2019. Masih dalam artikel yang sama, dijelaskan pula bahwa Pemerintah Provinsi Bali juga mengalokasikan hasil pungutan ini kepada desa-desa adat, pihak pengelolaan subak, pihak pengelolaan pura, hingga diperuntukan kepada peserta yang tampil dalam ajang Pesta Kesenian Bali (PKB) ke-XLVII tahun 2025. Secara rinci, Gubernur Bali, Bapak I Wayan Koster menyatakan bahwa setiap desa adat akan mendapat alokasi dana dari hasil pungutan sebesar 300 juta rupiah, serta dijelaskan pula pada tahun anggaran 2026, Pemerintah Provinsi Bali akan meningkatkan alokasi dana terhadap desa adat dan

subak serentak sebesar 50 juta rupiah yang digunakan untuk pengembangan seni dan budaya, juga perlindungan atas lingkungan alam (Detik, 2025).

. Walaupun terhitung banyak dan menjadi sebuah keuntungan sementara, sayangnya 318 miliar rupiah masih jauh imbangnya dengan kedatangan para wisatawan asing ke Provinsi Bali, karena dengan total rupiah tersebut, artinya hanya 2.120.000-an wisatawan asing yang mentaati kebijakan ini, sedangkan pada tahun 2024 sebanyak 6.333.360 wisatawan asing berkunjung ke Provinsi Bali. Dengan selisih 4.213.360 wisatawan yang belum melakukan pembayaran pungutan, secara tak langsung hal ini mengungkap bahwa komitmen bersama dari setiap aktor perlu ditingkatkan lagi karena capaian sementara dalam proses kolaborasi masih belum optimal. Tidak mungkin dengan total 4 juta sekian wisatawan asing yang belum melakukan pembayaran pungutan semuanya tergolong dalam kriteria yang dibebaskan dalam kebijakan tersebut, sehingga para aktor yang terlibat dalam proses kolaborasi perlu berbenah. Dalam *Tirto.id* (2025), Guru Besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Nasional, Bapak Ida Bagus Raka Suardana juga mengungkap hal yang sama. Beliau menilai bahwa pelaksanaan kebijakan ini belum optimal karena kegiatan pengawasan yang lemah dan koordinasi antar aktor yang kurang. Seperti yang dijelaskan oleh Rimbawan & Putra (2025), perlu dilakukannya banyak usaha dalam suksesi pelaksanaan kebijakan pungutan wisatawan asing ini, mulai dari kegiatan sosialisasi yang lebih sering dan pemantapan proses pembayaran pungutan yang lebih ideal.

IV. Kesimpulan

Komitmen bersama dalam proses kolaborasi pelaksanaan kebijakan pungutan wisatawan asing sebagai bentuk bersama membangun Bali melibatkan 4 dari 5 jenis aktor yang diungkap oleh Ansell & Gash dalam menjalankan *collaborative governance*, yakni aktor pemerintah, swasta, non-pemerintah, dan masyarakat. Sedangkan, aktor civitas akademika tidak ikut berkolaborasi. Civitas akademika hanya menilai dan memantau perkembangan dari kebijakan ini sebagai narasumber dalam artikel berita, seperti yang dilakukan oleh Bapak Ida Bagus Raka Suardana dalam *Tirto.id* (2025). Dalam proses kolaborasi ini, ditemukan bahwa komitmen bersama para aktor masih belum optimal karena beberapa aktor pemerintah, swasta, non-pemerintah, hingga masyarakat tidak dapat menjalankan komitmennya secara penuh yang disebabkan oleh beberapa tantangan, seperti adanya arahan untuk tidak mengganggu kenyamanan para wisatawan asing saat melakukan pengecekan, kurang strategisnya lokasi loket petugas pungutan wisatawan asing di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, hasil sosialisasi yang belum menyebar secara merata ke seluruh warga negara asing yang ingin berkunjung, adanya ancaman siber berupa pemalsuan situs sitem Love Bali, keterbatasan dalam pembukaan sistem pembayaran internasional yang belum tersedia dalam proses pembayaran, hingga kekhawatiran *end point*. Hal ini juga didukung dengan jumlah hasil pungutan yang masih belum seimbang dengan jumlah wisatawan asing yang resmi berkunjung di Provinsi Bali. Walaupun begitu, komitmen bersama dalam proses kolaborasi mendatangkan capaian sementara berupa hasil pungutan sebesar 318 miliar rupiah lebih yang kedepannya akan terus meningkat, yang mana penggunaannya telah berjalan serta direncanakan untuk desa-desa adat, pengelola subak, pengelola pura, dan para pegiat seni yang yang tampil dalam ajang Pesta Kesenian Bali (PKB) ke-XLVII tahun 2025 sebagai bentuk perlindungan kebudayaan dan lingkungan alam di Provinsi Bali.

Daftar Pustaka

Antara News. (2024). GIPI Bali Gandeng Konsulat Asing Sosialisasi Pungutan Wisman. Diakses secara online melalui <https://www.antaranews.com/berita/3950322/gipi-bali-gandeng-konsulat-asing-sosialisasi-pungutan-wisman>.

- Antara News. (2024). Pemprov Bali Gandeng Maskapai Penerbangan Edukasi Pungutan Wisman. Diakses secara online dalam <https://www.antaranews.com/berita/3928740/pemprov-bali-gandeng-maskapai-penerbangan-edukasi-pungutan-wisman>.
- Antara News. (2024). Pemprov Bali Sosialisasi Pungutan Wisman ke Perwakilan Negara Asing. Diakses secara online melalui <https://www.antaranews.com/berita/3977106/pemprov-bali-sosialisasi-pungutan-wisman-ke-perwakilan-negara-asing>.
- Astuti, Warsono, & Rachim. (2020). *Collaborative Governance* dalam Perspektif Administrasi Publik. Semarang: Universitas Diponegoro Press.
- Badan Pusat Statistik. (2025). Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara Menurut Provinsi Tujuan (Perjalanan), 2024. Diakses secara online melalui <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjIwMSMy/jumlah-perjalanan-wisatawan-nusantara-menurut-provinsi-tujuan.html>.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2025). Banyaknya Wisatawan Domestik Bulanan ke Bali, 2004-2024. Diakses secara online melalui <https://bali.bps.go.id/id/statistics-table/1/MjkjMQ==/kunjungan-wisatawan-domestik-ke->.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2025). Kedatangan Wisatawan Mancanegara yang Langsung ke Bali Berdasarkan Kebangsaan Setiap Bulan, Tahun 2024. Diakses secara online melalui <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fdisparda.baliprov.go.id%2Fwp-content%2Fuploads%2F2025%2F04%2FTable-1-7-Final-1-1.xls&wdOrigin=BROWSELINK>.
- Bank BPD Bali. (2024). Bank BPD Bali Buka Layanan Pembayaran Retribusi Wisatawan Asing di Bandara Ngurah Rai. Diakses secara online melalui <https://www.bpd Bali.co.id/berita/read/234#:~:text=Wisatawan%20asing%20yang%20belum%20melakukan%20pembayaran%20retribusi%2C%20akan,bandara%2C%20wisatawan%20asing%20sudah%20membayar%20retribusi%20sebesar%20Rp150.000>.
- Bank BPD Bali. (2025). Bank BPD Bali Gandeng DOKU Permudah Wisatawan Asing Bayar Pungutan. Diakses secara online melalui <https://www.bpd Bali.co.id/berita/read/264#:~:text=Sebagai%20Bank%20Rekening%20Kas%20Umum%20Daerah%20%28RKUD%29%20dan,asing%20melalui%20sistem%20pembayaran%20digital%20yang%20lebih%20praktis>.
- Detik. (2024). Dinilai Kurang Cepat, Turis Asing Keluhkan Sistem Aplikasi Love Bali. Diakses secara online melalui <https://www.detik.com/bali/berita/d-7207251/dinilai-kurang-cepat-turis-asing-keluhkan-sistem-aplikasi-love-bali>.
- Detik. (2025). Bali Kumpulkan Pungutan Turis Asing Rp 24,7 Miliar di Awal 2025. Diakses secara online melalui <https://www.detik.com/bali/bisnis/d-7763343/bali-kumpulkan-pungutan-turis-asing-rp-24-27-miliar-di-awal-2025>.
- Detik. (2025). Bali Sumbang 44 Persen Devisa Sektor Pariwisata Nasional. Diakses secara online melalui <https://www.google.com/amp/s/www.detik.com/bali/berita/d-7806879/bali-sumbang-44-persen-devisa-sektor-pariwisata-nasional/amp>.
- Detik. (2025). Koster: Hasil Pungutan Wisatawan Asing Difokuskan untuk Desa Adat. Diakses secara online melalui <https://www.detik.com/bali/berita/d-7868730/koster-hasil-pungutan-wisatawan-asing-difokuskan-untuk-desa-adat>.
- Detik. (2025). Pungutan Turis Asing Rp 318 Miliar Dialokasikan untuk BKK hingga Desa Adat. Diakses secara online melalui <https://www.detik.com/bali/bisnis/d-7747123/pungutan-turis-asing-rp-318-miliar-dialokasikan-untuk-bkk-hingga-desad>.

- Detik. (2025). Pungutan Wisatawan Asing Belum Optimal, Koster Bentuk Tim Percepatan. Diakses secara online melalui <https://www.detik.com/bali/bisnis/d-7838708/pungutan-wisatawan-asing-belum-optimal-koster-bentuk-tim-percepatan#:~:text=Pemerintah%20Provinsi%20%28Pemprov%29%20Bali%20akan%20membentuk%20tim%20percepatan,dalam%20Peraturan%20Daerah%20%28Perda%29%20Nomor%206%20Tahun%202023.>
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali. [@balitourismauthority]. (2024, 21 Maret). Preserving Bali's Beauty Together!. Instagram. https://www.instagram.com/p/DHcB64Izl7h/?img_index=5&igsh=eJBxZDQ4d2Fncm85.
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali. [@balitourismauthority]. (2024, 7 Mei). Routine Checks on Foreign Tourist Levies at Tourist Destinations in Bali, by an Integrated Tem. Instagram. <https://www.instagram.com/p/DJvYzQhzCGT/?igsh=MTl6MTdtMWWhmZjhvNw==.>
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali. (2024). Potensi Pariwisata Bali.
- Doku.id. (2025). Tentang Doku. Diakses secara online melalui <https://www.doku.com/id-ID/about.>
- Febantari, Wijaya, & Yudhartha. (2025). Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan Melalui LBH Bali *Women Centre* dalam Perspektif *Collaborative Governance* di Kabupaten Tabanan. Dalam *Jurnal Sosio Politcal Communicastion and Policy Review*, 2(2).
- Kase, Rozikin, & Said. (2022). Kolaborasi Stakeholder dalam Sosialisasi Tanggap Darurat Bencana (Studi di Kabupaten Timor Tengah Selatan). Dalam *Jurnal Administrasi Publik*, 5(7), 455-466.
- Liputan 6. (2023). Data Polisi: 56 dari 171 Kasus Pelanggaran Lalu Lintas di Bali Dilakukan Turis Rusia. Diakses secara online melalui https://www.liputan6.com/lifestyle/read/5236280/data-polisi-56-dari-171-kasus-pelanggaran-lalu-lintas-di-bali-dilakukan-turis-rusia?page=3#google_vignette.
- Liputan 6. (2024). Bali Resmi Terapkan Pajak Wisata 14 Februari 2024, Siapkan Alat Pemindai dan Konter Layanan Pungutan di Bandara Ngurah Rai. Diakses secara online melalui <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/5527664/bali-resmi-terapkan-pajak-wisata-14-februari-2024-siapkan-alat-pemindai-dan-konter-layanan-pungutan-di-bandara-ngurah-rai?page=4.>
- Liputan 6. (2024). Bali Sudah Deportasi 247 Wisman di 2024, Ada yang Bekerja Ilegal jadi Makelar Tanah sampai Jualan Sayur. Diakses secara online melalui <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/5664649/bali-sudah-deportasi-247-wisman-di-2024-ada-yang-bekerja-ilegal-jadi-makelar-tanah-sampai-jualan-sayur.>
- Magdalena dkk. (2021). Metode Penelitian untuk Penulisan Laporan Penelitian dalam Ilmu Pendidikan Agama Islam. Bengkulu: Penerbit Buku Literasiologi.
- Maharastri, Marom, & Nurcahyanto. (2023). Proses Collaborative Governance dalam Layanan Aspirasi dan Penanganan Aduan Kanal Sapa Mbak Ita di Kota Semarang. Dalam *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 574-592.
- Noor, Suaedi, & Mardiyanta. (2022). *Collaborative Governance* Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktik. Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara.
- Noviana dkk. (2024). Evaluasi Kinerja Keuangan Bank Pembangunan Daerah Bali Periode 2020-2021 Menggunakan Analisis Prospektif. Dalam *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 2(3), 167-178.

- Nuriawati, Hanani, & Rahman. (2024). Proses *Collaborative Governance* dalam Kebijakan Kabupaten Layak Anak (KLA) pada Klaster V Perlindungan Khusus di Kabupaten Pemalang. Dalam *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 1-20.
- Nusa Bali. (2025). Harusnya Rp 900 Miliar, Pungutan Wisatawan di Bali ‘Hanya’ Dapat Rp 318 Miliar, Apa Penyebabnya?. Diakses secara online melalui <https://www.nusabali.com/berita/185221/harusnya-rp-900-miliar-pungutan-wisman-di-bali-hanya-dapat-rp-318-miliar-apa-penyebabnya>.
- Pemerintah Provinsi Bali. (2024). Bali Sosialisasikan Pungutan Wisatawan Kepada Perwakilan RI di Luar Negeri. Diakses secara online melalui <https://www.baliprov.go.id/web/bali-sosialisasikan-pungutan-wisman-kepada-perwakilan-ri-di-luar-negeri/>.
- Pemerintah Provinsi Bali. (2024). Pj. Gubernur Mahendra Harap Seluruh Kabupaten/Kota se-Bali Miliki Satpol PP Khusus Pariwisata. Diakses secara online melalui <https://www.baliprov.go.id/web/pj-gubernur-mahendra-harap-seluruh-kabupaten-kota-se-bali-miliki-satpol-pp-khusus-pariwisata/>.
- Pemerintah Provinsi Bali. (2024). Tindak Lanjuti Perda Pungutan Wisatawan Asing, Dinas Pariwisata Bali Lakukan Pemantauan di DTW Uluwatu. Diakses secara online melalui <https://www.baliprov.go.id/web/tindak-lanjuti-perda-pungutan-wisatawan-asing-dinas-pariwisata-bali-lakukan-pemantauan-di-dtw-uluwatu/>.
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 2 Tahun 2024 tentang *Tata Cara Pembayaran Pungutan Wisatawan Asing*.
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 28 Tahun 2020 tentang *Tata Kelola Pariwisata Bali*.
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 47 Tahun 2019 tentang *Pengelolaan Sampah Berbasis Sumber*.
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 97 Tahun 2018 tentang *Pembatasan Timbulan Sampah Plastik Sekali Pakai*.
- Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 6 Tahun 2023 tentang *Pungutan Bagi Wisatawan Asing untuk Perlindungan Kebudayaan dan Lingkungan Alam Bali*.
- Pos Bali. (2024). Penempatan Konter Tourism Levy di Bandara Ngurah Rai Kesepakatan Bersama. Diakses secara online melalui <https://www.posbali.net/berita/1424696868/penempatan-konter-tourism-levy-di-bandara-ngurah-rai-kesepakatan-bersama>.
- Pos Bali. (2024). Pol PP Pariwisata Bali Wujudkan Pariwisata Berkualitas, BTB: Nilai Plus dari Kebijakan ‘Tourist Levy’. Diakses secara online melalui <https://www.posbali.net/denpasar/1424525308/pol-pp-pariwisata-bali-wujudkan-pariwisata-berkualitas-btb-nilai-plus-dari-kebijakan-tourist-levy?page=2>.
- Purwahita dkk. (2021). Dampak Covid-19 terhadap Pariwisata Bali Ditinjau dari Sektor Sosial, Ekonomi, dan Lingkungan (Status Tinjauan Pustaka). Dalam *Jurnal Kajian dan Terapan Pariwisata (JKTP)*, 1(2), 68–80.
- Rimbawan & Putra. (2025). Implementasi Kebijakan Pungutan bagi Wisatawan Asing untuk Perlindungan Kebudayaan dan Lingkungan Alam Bali. Dalam *Jurnal Cakrawarti*, 8(1), 73-81.
- Sari & Dewi. (2024). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Kunjungan Wisatawan dan Lama Tinggal Wisatawan terhadap PAD Kabupaten/Kota Provinsi Bali. Dalam *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 13(3), 584-592.
- Sugita & Wisnawa (2021). Strategi Pengembangan Pariwisata Bali Menghadapi Pandemi Covid-19 Melalui Peran Asosiasi Profesi Pariwisata. Dalam *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia*, 5(1), 30-50.

Surat Edaran Gubernur Bali Nomor 4 Tahun 2023 tentang *Tatanan Baru bagi Wisatawan Asing Selama Berada di Bali*.

Surat Edaran Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang *Tatanan Baru bagi Wisatawan Asing*.

Syarif & Yunus. (2013). *Metode Penelitian Sosial*. Banda Aceh: Ushuluddin Publishing.

Tirto.id. (2023). Menyoal Wisatawan Asing Nakal & Upaya Menjaga Citra Bali. Diakses secara online melalui <https://tirto.id/menyoal-wisatawan-asing-nakal-upaya-menjaga-citra-bali-gNce>.

Tirto.id. (2025). DPRD Provinsi Bali Sahkan Revisi Perda Pungutan Wisatawan Asing. Diakses secara online melalui <https://tirto.id/dprd-provinsi-bali-sahkan-revisi-perda-pungutan-wisatawan-asing-hazx#:~:text=tirto.id%20-%20DPRD%20Provinsi%20Bali%20menyepakati%2012%20poin,Asing%20untuk%20Perlindungan%20Kebudayaan%20dan%20Lingkungan%20Alam%20Bali>.

Tirto.id. (2025). Pungutan Wisatawan Asing di Bali Tak Maksimal, Apa Penyebabnya?. Diakses secara online melalui https://tirto.id/pungutan-wisatawan-asing-di-bali-tak-maksimal-apa-penyebabnya-g8Cc#google_vignette.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang *Kepariwisata*.

Yanti dkk. (2024). Analisis Kualitas Layanan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Central Asia (BCA). Dalam *Manajemen Kreatif Jurnal*, 2(4), 19-26.