



SANGER: Journal Social, Administration and Government Review
E-ISSN: 3048-1589
Volume 3 Nomor 1, 2025
DOI: 10.22373/sanger.v3i1.7930

Transformasi Digital dalam Implementasi Smart Tourism di Bali

Yunita Rahayu

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh
e-mail: 220802082@student.ar-raniry.ac.id

Rinunate

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh
e-mail: 220802097@student.ar-raniry.ac.id

Sofia Nanda

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh
e-mail: 220802078@student.ar-raniry.ac.id

Abstract

Bali's tourism has undergone significant transformation in the digital era, yet it still faces two major challenges, limited accessibility and uneven digitalization. These issues have sparked scholarly interest in examining the extent to which Bali has applied the principles of smart tourism through accessibility and digitalization to create an inclusive and modern tourist destination. This study employs a qualitative method with a literature review approach, analyzing various sources such as academic journals, government reports, and official tourism statistics. The findings reveal that Bali has implemented several smart tourism strategies, including the development of the "We Love Bali" application, digital training for tourism business actors, and the advancement of disability-friendly infrastructure such as wider sidewalks and inclusive transportation. Nevertheless, these implementations remain uneven across different regions of Bali. This article provides both academic and practical contributions to the development of modern tourism by emphasizing the importance of integrating information technology and inclusivity in building smart destinations. The value of this article lies in offering technology-based and public policy solutions to enhance Bali's tourism competitiveness at the global level, while also reinforcing the principle of social equity within the tourism sector.

Keyword: *Smart Tourism; Accessibility; Digitalization; Bali Tourism*

A. Pendahuluan

Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki kekayaan alam dan budaya yang menjadikannya salah satu destinasi pariwisata unggulan dunia. Sektor ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan pendapatan daerah dan menciptakan lapangan kerja. Pariwisata Indonesia memiliki potensi pasar yang luas dan beragam. Potensi ini didukung oleh kekayaan alam dan budaya yang melimpah, serta lokasi geografis yang strategis (Nikawanti, 2021).

Provinsi Bali, sebagai salah satu destinasi wisata terpopuler di dunia, telah menjadi ikon pariwisata Indonesia yang dikenal dengan keindahan alam, kekayaan budaya, dan keramahan penduduknya. Dengan banyaknya pariwisata Bali yang sudah mendunia, wisatawan tidak hanya dari luas daerah namun banyak wisatawan dari luar negeri (Redaksi, 2024). Bali telah menciptakan Smart Tourism dalam pariwisatanya sebagai upaya transformasi pariwisata dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi dan keberlanjutan sektor pariwisata. Konsep smart tourism di Bali melibatkan integrasi teknologi digital dalam berbagai aspek, seperti digitalisasi proses bisnis pariwisata, pengelolaan data wisatawan secara realtime, serta pengguna aplikasi berbasis teknologi canggih untuk memperkaya pengalaman wisatawan (Redaksi, 2024).

Dalam menciptakan smart tourism, kebijakan yang mengatur pariwisata di Bali adalah Peraturan Gubernur Bali Nomor 64 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pariwisata Digital Budaya Bali. Dalam hal ini, Bali telah menciptakan aksesibilitas yang cukup baik agar wisatawan dapat menjelajahi Bali dengan mudah. Seperti, bandara Ngurah Rai, jalan tol, pelabuhan dan transportasi umum terus ditingkatkan untuk memudahkan mobilitas wisatawan. Selain itu, banyak disediakan trotoar untuk pejalan kaki dan wisata yang ramah disabilitas (Redaksi, 2024).

Selain itu, dalam proses pengembangan pariwisata Bali, Pemerintah juga membuat aplikasi untuk mempermudah wisatawan untuk menjelajahi wisata yang ingin di kunjungi. *We Love Bali* menjadi salah satu aplikasi yang dapat mempermudah pengunjung, di aplikasi ini menyajikan informasi lengkap tentang acara budaya, destinasi wisata populer, pemesanan transportasi terdekat, peta digital, layanan rumah sakit terdekat dan menampilkan beberapa wisata ramah penyandang disabilitas. Dalam hal ini, pariwisata Bali terus meningkat hingga domestik maupun mancanegara (Astawa, 2022; Putri et al., 2021).

Tabel I. Jumlah Wisatawan Asing yang Tiba di Bali, 2025

Tahun	Tourist				Jumlah
	Januari	Februari	Maret	April	
2024	420.037	455.277	469.227	503.194	875.314
2025	529.897	450.697	470.851	591.221	980.594
%	26,15	-1,01	0,35	17,49	10,55

Sumber: Dispar Provinsi Bali

Berdasarkan data di atas, Jumlah wisatawan mancanegara yang datang langsung ke Bali terus mengalami peningkatan dari tahun 2024 hingga April 2025. Data menunjukkan tren kenaikan setiap bulan, di mana Februari 2025 meningkat sekitar 26% dibanding Februari 2024, dan April 2025 naik 17,49% dari tahun sebelumnya. Hal ini mencerminkan pariwisata Bali yang semakin membaik dan meningkatnya minat wisatawan asing untuk berkunjung.

Namun, meningkatnya kebutuhan wisatawan modern, Bali menghadapi dua tantangan besar seperti aksesibilitas dan digitalisasi. Aksesibilitas dalam pariwisata bukan sekadar ketersediaan infrastruktur fisik, tetapi juga kemampuan suatu destinasi untuk memberikan pengalaman berwisata yang inklusif, ramah bagi semua kelompok masyarakat. Di Bali, masih terdapat tantangan dalam penyediaan transportasi umum yang inklusif, fasilitas publik yang ramah disabilitas, serta informasi pariwisata yang mudah dipahami dan dijangkau secara luas. Dan digitalisasi merupakan faktor kunci dalam menciptakan *smart tourism*.

Di Bali, walaupun telah ada inisiatif digital seperti pemesanan hotel daring dan promosi di media sosial, namun sistem informasi terpadu, layanan digital berbasis lokasi, serta pelatihan keterampilan digital bagi pelaku pariwisata lokal masih belum merata. Jadi, permasalahan utama dalam pengembangan pariwisata Bali di era digital ini adalah terbatasnya infrastruktur yang aksesibel secara fisik dan psikologis bagi wisatawan, serta belum meratanya pemanfaatan teknologi digital dalam layanan pariwisata. Sementara itu, ekspektasi wisatawan terhadap kemudahan akses dan informasi berbasis teknologi terus meningkat (Suthanaya & Suwarningsih, 2023).

Berikut indikator yang digunakan dalam penulisan esay ini sebagai berikut. Dalam aksesibilitas memiliki indikator mengenai sumber daya yang dimiliki oleh Bali untuk diakses oleh

wisatawan, seberapa mudah wisata di Bali di jangkau oleh wisatawan dengan transformasi dan pariwisata bebas hambatan secara fisik dan psikologis. Sedangkan dalam digitalisasi memiliki indikator seperti mendukung bisnis pariwisata dalam mengembangkan dan menggunakan alat digital, menawarkan informasi pariwisata, produk, layanan dan pengalaman wisatawan berbasis TIK dan perangkat digital.

Adapun tujuan dan manfaat penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana Bali dapat bertransformasi menjadi destinasi wisata cerdas melalui dua pendekatan utama dari aksesibilitas dan digitalisasi, mendukung pengembangan pariwisata inklusif dan digital. Serta meningkatkan pemahaman tentang pentingnya inklusivitas dan teknologi dalam industri pariwisata modern.

B. Metode Penelitian

Penulisan essay ini menggunakan metode kualitatif dengan mengumpulkan data menggunakan *studi literature*. Metode penelitian dilakukan agar proses pengumpulan data memiliki tahapan yang sistematis. *Studi literature* merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara (Mumtaz & Karmilah, 2022). Penelitian ini lebih mengacu kepada metode konseptual, karena teknik pengumpulan data dilakukan dengan menelusuri dari berbagai literature (kajian pustaka) seperti buku, jurnal, laporan pemerintah, berita, dan data dinas pariwisata daerah, serta komunitas digital lokal di Bali (Asy'ari et al., 2021). Penelitian dipilih karena sesuai untuk mengkaji fenomena sosial secara kontekstual, tanpa memerlukan analisis statistik, serta lebih menekankan pada pemahaman makna, proses, dan dinamika yang terjadi di lapangan. Essay ini ditulis untuk memberikan pemahaman yang lebih terhadap smart tourism dengan fokus digitalisasi dan aksesibilitas di Bali.

C. Hasil Penelitian

Indonesia salah satu negara yang kaya akan sumber daya alam, budaya, adat istiadat, memiliki ribuan pulau dengan ciri khas dan keunikan tersendiri. Keanekaragaman hayati, keindahan alam dan keragaman budaya yang dimiliki setiap daerah menjadi modal utama dalam kepariwisataan Indonesia. (Syamsuddin et al., 2023) Di era digitalisasi ini, bidang pariwisata di Indonesia merupakan salah satu industri yang berkembang pesat yang harus mengikuti tren masyarakat, untuk itu sektor pariwisata membutuhkan adaptasi dengan cepat terhadap lingkungan dan persaingan yang ketat. *smart tourism* adalah langkah terbaik untuk bertahan dalam kerasnya evolusi teknologi dan informasi dimana dimensi fisik dan pemerintahan pariwisata memasuki

tingkat selanjutnya (digitalisasi) sehingga tercapainya sebuah generasi baru yang lebih modern sesuai dengan perkembangan zaman (Hanum, 2020).

Smart Tourism adalah perkembangan logis dari pariwisata tradisional yang berkembang menjadi e-tourism karena dasar inovasi dan orientasi teknologi industri dan konsumen diletakkan diawal dengan adopsi *Information and Communication Technology* (ICT) yang luas dalam kegiatan pariwisata. Smart tourism berbeda dari pariwisata tradisional karena melibatkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, dan keberlanjutan dalam industri pariwisata (Nindita, 2023). Salah satu contoh smart tourism di Indonesia adalah Bali.

Kota Denpasar dikenal dengan smart tourism karena menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan pengalaman wisatawan dan efisiensi operasional dalam sektor pariwisata. Kota ini dikenal juga sebagai destinasi smart tourism karena berhasil menggabungkan teknologi digital dengan pengembangan pariwisata secara modern dan berkelanjutan. Digitalisasi layanan informasi wisata, kemudahan akses transportasi berbasis aplikasi, serta penyediaan fasilitas yang ramah bagi semua kalangan, termasuk penyandang disabilitas, menjadi bagian dari upaya menjadikan Bali lebih inklusif dan efisien.

Selain itu, tenaga kerja pariwisata juga dibekali pelatihan digital agar mampu memberikan pelayanan berbasis teknologi. Semua inisiatif ini menjadikan Bali tidak hanya menarik secara budaya dan alam, tetapi juga unggul dalam inovasi pariwisata cerdas. Kebijakan yang mengatur pariwisata di Bali adalah Peraturan Gubernur Bali Nomor 64 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pariwisata Digital Budaya Bali.

a) Digitalisasi (*Digitalization*)

Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi dalam promosi pariwisata melalui konsep smart tourism. Digitalisasi merupakan proses mengubah informasi dan layanan menjadi format digital untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas. Digitalisasi wisata adalah salah satu strategi penting dalam menyikapi masyarakat yang berorientasi digital dalam memenuhi kebutuhan untuk berwisata. Dalam konteks smart tourism di Bali, digitalisasi mencakup penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan pengalaman wisatawan, seperti sistem pembayaran digital dan aplikasi yang memudahkan akses informasi wisata (Saputri et al., 2025).

Bali merupakan daerah yang mendukung bisnis pariwisata dengan mengembangkan keterampilan dan penggunaan alat digital melalui pelatihan, promosi digital, dan kerja sama dengan platform daring. Pemerintah daerah bersama dengan lembaga pendidikan dan sektor swasta mengadakan berbagai pelatihan dan workshop untuk membantu para pelaku bisnis memahami dan menggunakan teknologi digital yang dapat memaksimalkan efisiensi dan daya saing. Contohnya, pelatihan tentang penggunaan platform pemesanan online, manajemen media sosial untuk pemasaran, optimasi website, hingga pengelolaan data pelanggan secara digital.

Selain itu, Bali juga menyediakan akses ke berbagai alat digital yang memudahkan pelaku bisnis untuk berinovasi dan beradaptasi dengan tren global. Misalnya, pengenalan sistem *Point of Sale* (POS) yang terintegrasi dengan aplikasi kasir digital, serta perangkat lunak manajemen hotel yang canggih. Dengan keterampilan dan alat digital ini, para pelaku pariwisata dapat meningkatkan layanan mereka, memperluas jangkauan pasar, dan mengelola bisnis mereka secara lebih profesional dan tepat sasaran, sehingga mendukung pertumbuhan ekonomi lokal yang berkelanjutan dan inklusif.

Digitalisasi layanan pariwisata di Bali ditandai oleh penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang menyeluruh dalam berbagai aspek layanan wisata. Bali telah mengadopsi penggunaan aplikasi dan platform digital yang memudahkan interaksi antara wisatawan dan penyedia layanan. Pemerintah daerah Bali juga mendukung digitalisasi layanan pariwisata melalui pengembangan aplikasi, website resmi, dan integrasi informasi destinasi, transportasi, serta akomodasi secara online. Contoh aplikasinya adalah *We Lovebali*, yang menyediakan informasi atraksi, event, dan keluhan wisatawan (Balisatudata, 2023).

Selain itu, Bali mendorong pengembangan platform digital yang menggabungkan berbagai layanan, mulai dari penawaran paket wisata, informasi cuaca, peta interaktif, hingga pengingat itinerary. Digitalisasi seperti ini memungkinkan wisatawan mendapatkan pengalaman perjalanan yang lebih lancar, efisien, dan terpersonalisasi. Digitalisasi layanan juga meluas ke sisi pengelolaan data destinasi wisata, di mana penggunaan big data dan analitik membantu memahami perilaku dan preferensi wisatawan, sehingga layanan dapat disesuaikan lebih baik. Dengan demikian, layanan pariwisata tidak hanya semakin mudah diakses, tetapi juga semakin relevan dan memenuhi ekspektasi konsumen modern (Shivanata & Dewi, 2023).

Pariwisata digital di Bali mengedepankan inovasi dalam penyajian informasi dan layanan yang tidak sekadar informatif, tetapi juga interaktif dan disesuaikan dengan kebutuhan serta pola perilaku wisatawan. Inovasi ini melibatkan pengembangan solusi berbasis teknologi seperti aplikasi mobile dengan kecerdasan buatan yang memberi rekomendasi destinasi, aktivitas, dan kuliner berdasarkan preferensi pengguna.

Pariwisata digital di Denpasar, Bali memungkinkan wisatawan untuk mengakses informasi dan layanan secara cepat, mudah, dan sesuai kebutuhan melalui teknologi berbasis TIK dan perangkat digital. Seperti Menyediakan informasi secara inovatif yaitu aplikasi wisata, website interaktif, atau peta digital. Melalui teknologi TIK, informasi seperti jadwal acara budaya, promosi spesial, dan review pengguna juga disampaikan secara real-time sehingga wisatawan dapat membuat keputusan yang lebih cerdas dan memuaskan selama perjalanan mereka di Bali (Ernawati & Hananto, 2023; Putri et al., 2021).

Salah satu aspek terpenting dalam smart tourism Bali adalah tersedianya informasi digital yang lengkap dan mudah diakses mengenai destinasi wisata, atraksi, serta layanan pendukung seperti transportasi. Bali mengoptimalkan berbagai kanal digital untuk menyebarkan informasi ini, mulai dari website resmi destinasi dan layanan pariwisata, media sosial, hingga aplikasi mobile khusus pariwisata yang menyajikan data terkini. Informasi yang disediakan mencakup detail atraksi seperti lokasi, jam operasional, harga tiket, hingga aktivitas yang dapat dilakukan, serta peta interaktif yang membantu wisatawan dalam merencanakan rute perjalanan.

Dalam hal aksesibilitas, berbagai atraksi dan penginapan kini semakin terintegrasi dengan teknologi digital, seperti layanan pemesanan online, sistem tiket elektronik, dan panduan digital berbasis QR code. Hal ini tidak hanya mempercepat proses layanan tetapi juga mengurangi ketergantungan pada dokumentasi fisik, mendukung konsep pariwisata yang ramah lingkungan dan modern (Mariani et al., 2022).

b) Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan kemudahan yang diberikan kepada individu atau kelompok untuk mencapai suatu tempat, layanan, atau fasilitas tertentu. Konsep ini memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan aspek pergerakan, baik secara fisik maupun logistik. Dalam konteks kegiatan

pariwisata, aksesibilitas menjadi salah satu elemen kunci yang menentukan sejauh mana suatu destinasi dapat dijangkau oleh wisatawan.

Aksesibilitas wisata mencakup berbagai kemudahan yang dapat diperoleh oleh pengunjung dalam mengunjungi obyek wisata, termasuk kemudahan dalam melakukan perpindahan dari satu lokasi ke lokasi lainnya selama perjalanan wisata berlangsung. Hal ini tidak hanya meliputi infrastruktur jalan dan transportasi, tetapi juga informasi yang jelas, petunjuk arah, sarana pendukung seperti halte, pelabuhan, bandara, serta layanan transportasi umum yang nyaman dan terintegrasi (Candranegara et al., 2021; Delamartha et al., 2021).

Tabel 2. Jumlah Wisatawan Domestik Bulanan ke Bali, 2022-2024

Bulan	2022	2023	2024
Januari	527.477	720.164	774.529
Februari	389.690	629.282	726.744
Maret	547.726	665.751	612.742
April	500.740	900.880	1.124.781
Mei	960.692	943.713	852.253
Juni	753.907	883.793	898.335
Juli	784.205	898.260	926.975
Agustus	659.576	712.860	853.713
September	622.068	755.293	856.370
Oktober	718.066	813.745	828.647
November	657.949	749.268	724.560
Desember	930.917	1.204.902	941.137
Bali	8.052.974	9.877.911	10.120.786
Pertumbuhan	87,21	22,66	2,46

Sumber: Data BPS Bali

Tabel ini menampilkan jumlah wisatawan domestik yang berkunjung ke Bali setiap bulan selama tiga tahun terakhir. Terlihat bahwa angka kunjungan terus meningkat setiap tahun, dari total 8 juta pada 2022 menjadi lebih dari 10 juta pada 2024. Tingkat pertumbuhan kunjungan pada 2024 adalah 2,46%. Puncak kunjungan biasanya terjadi di bulan Desember dan Mei.

Aksesibilitas tidak hanya penting bagi wisatawan lokal, tetapi juga menjadi penentu daya tarik bagi wisatawan mancanegara. Oleh karena itu, penyediaan aksesibilitas yang memadai merupakan tanggung jawab pemerintah, baik pusat maupun daerah, sebagai bagian dari upaya mendorong pertumbuhan sektor pariwisata. Pemerintah perlu memastikan bahwa berbagai bentuk infrastruktur penunjang tersedia dan dapat digunakan secara inklusif oleh seluruh lapisan

masyarakat, termasuk kelompok berkebutuhan khusus, terlepas dari apakah fasilitas tersebut digunakan secara maksimal atau tidak oleh masyarakat.

Dengan menyediakan aksesibilitas yang baik, maka akan tercipta kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi para wisatawan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan jumlah kunjungan wisata dan pertumbuhan ekonomi daerah (Marie, 2024). Sebuah kota yang inklusif bagi pelancong dengan kebutuhan akses khusus harus memiliki berbagai sumber daya yang dapat diakses secara fisik maupun psikologis tanpa memandang usia, kondisi sosial-ekonomi, atau disabilitas. Contohnya dapat dilihat di Denpasar Bali, di mana beberapa kawasan wisata telah berupaya menyediakan infrastruktur fisik yang ramah disabilitas seperti trotoar yang lebar dan landai, jalur khusus kursi roda, serta akses transportasi umum yang dilengkapi fasilitas bagi penyandang disabilitas.

Selain itu, objek wisata seperti Garuda Wisnu Kencana (GWK) dan Broken Beach diketahui memiliki akses jalan yang memadai dan minim hambatan, yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Fasilitas pendukung seperti kamar kecil disabilitas, tempat istirahat, petunjuk arah dengan huruf besar atau simbol universal, serta informasi dalam bentuk audio dan visual juga penting agar destinasi terasa nyaman dan aman. Di Bali, upaya ini dilengkapi dengan pelatihan bagi sumber daya manusia, seperti petugas dan pedagang lokal, agar dapat melayani wisatawan dengan kebutuhan khusus secara profesional dan ramah. Tak kalah penting, penyediaan informasi aksesibel melalui media cetak maupun digital sangat membantu para pelancong dalam merencanakan perjalanan mereka. Informasi ini mencakup detail aksesibilitas fisik, fasilitas yang tersedia, dan estimasi tingkat kesulitan medan (Desak et al., 2024; Nurmala et al., 2021).

Dari sisi psikologis, kota yang inklusif juga ditandai dengan sikap masyarakat yang terbuka, adanya kampanye kesadaran publik, serta dukungan pemerintah untuk menciptakan lingkungan sosial yang aman dan ramah bagi semua kalangan. Di Bali, beberapa pasar tradisional seperti Pasar Kreneng di Denpasar telah menjadi contoh penerapan konsep kota aksesibel melalui penataan ulang infrastruktur dan penguatan kapasitas pedagang. Semua sumber daya tersebut berkontribusi pada terbentuknya kota yang tidak hanya ramah secara fisik, tetapi juga mampu menciptakan rasa aman, dihargai, dan disambut bagi setiap wisatawan tanpa terkecuali.

Pariwisata di Bali sangat mudah diakses karena memiliki berbagai pilihan transportasi yang mendukung. Wisatawan dari dalam maupun luar negeri bisa langsung terbang ke Bali melalui Bandara Internasional Ngurah Rai, yang terhubung dengan banyak kota besar di dunia. Setelah tiba di Bali, wisatawan bisa memilih berbagai jenis transportasi untuk menjelajahi pulau ini, seperti bus umum (Trans Sarbagita), taksi, ojek online, hingga menyewa mobil atau motor. Di kawasan wisata seperti Kuta, Ubud, dan Seminyak, transportasi sangat mudah ditemukan. Selain transportasi darat dan udara, Bali juga memiliki akses transportasi laut yang cukup baik. Wisatawan dapat menyeberang dari dan ke pulau-pulau lain seperti Lombok, Nusa Penida, dan Nusa Lembongan menggunakan kapal cepat (fast boat) atau feri.

Pelabuhan seperti Pelabuhan Padangbai, Pelabuhan Sanur, dan Pelabuhan Benoa menjadi titik utama keberangkatan dan kedatangan kapal-kapal wisata ini. Transportasi laut ini menjadi pilihan populer bagi wisatawan yang ingin menikmati keindahan pulau-pulau kecil di sekitar Bali dengan perjalanan yang singkat dan nyaman. Sementara itu, pemerintah juga sedang mengembangkan transportasi ramah lingkungan seperti bus listrik, serta merencanakan pembangunan MRT atau kereta bawah tanah untuk mempermudah perjalanan wisatawan di masa depan. Dengan sistem transportasi darat, udara, dan laut yang terus berkembang, Bali menjadi destinasi wisata yang tidak hanya indah secara alam dan budaya, tetapi juga sangat nyaman dan mudah dijangkau oleh siapa saja (Hasanah, 2025).

Tabel 3. Jumlah Wisatawan Mancanegara Bulanan ke Bali Tahun 2025

Pintu Masuk Wisman	Jumlah wisatawan Mancanegara Bulanan ke Bali Tahun 2025		
	Januari	Februari	Maret
Bandara Ngurah Rai	526.831	444.441	464.697
Pelabuhan Laut	3.066	6.286	6.154
Jumlah	529.897	450.697	470.851

Sumber: Data BPS Provinsi Bali

Tabel ini menunjukkan jumlah wisatawan mancanegara (wisman) yang datang ke Bali setiap bulan melalui dua pintu masuk utama, yaitu Bandara Ngurah Rai dan Pelabuhan Laut. Tabel memperlihatkan bahwasannya setiap bulannya banyak wisatawan yang datang ke Bali melalui perjalanan udara maupun laut.

Pariwisata di Kota Denpasar memiliki aksesibilitas yang sangat baik berkat dukungan moda transportasi yang lengkap dan terintegrasi. Dari sisi udara, Bandara Internasional I Gusti Ngurah

Rai yang terletak di dekat Denpasar menjadi pintu masuk utama wisatawan domestik maupun mancanegara. Bandara ini terhubung langsung dengan jalan tol Bali Mandara yang memudahkan perjalanan menuju pusat kota dan kawasan wisata utama lainnya di Bali. Selain akses udara, Denpasar juga memiliki Pelabuhan Benoa yang berperan penting sebagai pintu masuk laut, terutama untuk kapal pesiar dan jalur logistik. Lokasinya yang strategis memudahkan mobilitas wisatawan yang datang melalui laut, dengan dukungan transportasi darat seperti bus dan taksi daring yang menjangkau area pelabuhan.

Pemerintah Kota Denpasar juga terus memperbaiki infrastruktur jalan dengan menyediakan jalur khusus sepeda dan trotoar yang ramah pejalan kaki. Upaya ini merupakan bagian dari komitmen untuk mewujudkan mobilitas yang inklusif, aman, dan berkelanjutan, serta menjadikan kota ini lebih nyaman bagi wisatawan dari berbagai latar belakang dan usia. Di era digital, Denpasar turut mengembangkan teknologi informasi untuk mendukung sektor pariwisata. Salah satunya melalui aplikasi PRO Denpasar yang terintegrasi dengan peta digital pariwisata. Aplikasi ini menyediakan informasi lokasi wisata, jadwal transportasi, serta fitur pelaporan dan umpan balik masyarakat.

Kehadiran teknologi ini memudahkan wisatawan dalam merencanakan kunjungan dan berinteraksi dengan layanan publik secara efisien. Secara keseluruhan, sistem transportasi yang kuat, infrastruktur yang inklusif, dan dukungan digital yang inovatif menjadikan Denpasar sebagai salah satu kota pariwisata yang tidak hanya mudah diakses, tetapi juga nyaman dan ramah bagi semua kalangan (Raharjo et al., 2023).

Untuk menciptakan penawaran pariwisata yang bebas hambatan, baik secara fisik maupun psikologis, penting untuk mempertimbangkan berbagai aspek yang mendukung kenyamanan dan aksesibilitas bagi semua pengunjung. Di kota Denpasar, Bali, misalnya, pengembangan infrastruktur yang ramah disabilitas, seperti trotoar yang lebar, jalur pejalan kaki yang aman, dan aksesibilitas di tempat-tempat wisata, sangat diperlukan.

Selain itu, pelatihan bagi staf di hotel, restoran, dan tempat wisata untuk memahami kebutuhan pengunjung dengan berbagai latar belakang juga dapat meningkatkan pengalaman mereka. Secara psikologis, menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah, di mana semua

orang merasa diterima dan dihargai, akan membantu mengurangi stigma dan meningkatkan kenyamanan pengunjung.

D. Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa potensi pariwisata Indonesia, khususnya Bali, tidak hanya terletak pada kekayaan alam dan budaya, tetapi juga pada kemampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital. Transformasi menuju smart tourism menjadi langkah strategis untuk menjawab tantangan global, di mana digitalisasi memainkan peran penting dalam meningkatkan daya saing destinasi wisata. Hal ini selaras dengan konsep smart tourism yang menurut Gretzel dkk menekankan pada integrasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menciptakan pengalaman wisata yang lebih efisien, aman, inklusif, dan berkelanjutan.

Pertama, aspek digitalisasi pariwisata di Bali menunjukkan bahwa teknologi digital tidak hanya sebatas media promosi, tetapi juga mencakup inovasi layanan, sistem pembayaran, serta platform informasi interaktif. Adopsi teknologi seperti aplikasi mobile (*We Love Bali*), sistem tiket elektronik, dan pemanfaatan big data dalam pengelolaan destinasi telah meningkatkan pengalaman wisatawan. Temuan ini memperkuat argumen Buhalis & Amaranggana bahwa digitalisasi memberikan nilai tambah melalui personalisasi pengalaman dan optimalisasi manajemen destinasi.

Kedua, dari sisi dukungan kota terhadap bisnis pariwisata, Bali berupaya membekali pelaku usaha dengan keterampilan digital melalui pelatihan dan workshop. Penggunaan media sosial, platform pemesanan daring, hingga software manajemen hotel terbukti meningkatkan profesionalitas dan daya saing industri pariwisata lokal. Inisiatif ini relevan dengan kebijakan Pemerintah Provinsi Bali melalui Peraturan Gubernur Bali Nomor 64 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pariwisata Digital Budaya Bali, yang menekankan sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat dalam mewujudkan ekosistem pariwisata berbasis digital.

Ketiga, penelitian menegaskan bahwa aksesibilitas merupakan elemen fundamental dalam menunjang pariwisata digital. Data BPS Bali memperlihatkan peningkatan signifikan jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara ke Bali selama periode 2022–2024. Ketersediaan infrastruktur transportasi yang terintegrasi, seperti Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Pelabuhan Benoa, serta transportasi darat (bus, ojek daring, dan rencana MRT), semakin

memudahkan mobilitas wisatawan. Selain itu, penerapan fasilitas ramah disabilitas, trotoar inklusif, serta penyediaan informasi wisata berbasis QR code menjadi indikator penting bagi terciptanya destinasi wisata yang inklusif dan bebas hambatan. Hal ini sejalan dengan konsep universal design dalam pariwisata, yang menekankan pentingnya aksesibilitas fisik maupun psikologis bagi semua kalangan.

Keempat, hasil penelitian memperlihatkan bahwa pariwisata digital di Bali tidak hanya menyajikan informasi secara inovatif, tetapi juga bersifat interaktif dan real-time. Dengan adanya aplikasi berbasis kecerdasan buatan (AI), wisatawan dapat memperoleh rekomendasi destinasi, aktivitas, maupun kuliner sesuai preferensi. Inovasi ini membuktikan bahwa Bali tidak hanya mempertahankan keunggulan budaya dan alam, tetapi juga mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi global. Hal ini memberi dampak positif terhadap citra Bali sebagai destinasi yang modern sekaligus berakar pada nilai lokal.

Akhirnya, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan smart tourism di Bali merupakan hasil dari integrasi digitalisasi dan aksesibilitas yang didukung oleh regulasi pemerintah, kolaborasi multi-sektor, serta kesiapan sumber daya manusia. Transformasi ini bukan hanya meningkatkan kepuasan wisatawan, tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi daerah yang berkelanjutan. Dengan demikian, Bali dapat dijadikan model penerapan smart tourism di Indonesia, sekaligus rujukan dalam pengembangan destinasi wisata digital di tingkat global.

E. Kesimpulan

Transformasi digital dan aksesibilitas merupakan pondasi penting dalam pembangunan pariwisata Bali menuju destinasi yang cerdas dan inklusif. Melalui pemanfaatan teknologi informasi seperti aplikasi *We Love Bali*, sistem pembayaran digital, serta pelatihan keterampilan digital bagi pelaku pariwisata, Bali berhasil meningkatkan kualitas layanan wisata yang modern, efisien, dan ramah pengguna. Di sisi lain, peningkatan aksesibilitas fisik seperti pembangunan trotoar ramah disabilitas, transportasi publik yang inklusif, serta fasilitas umum yang dapat diakses oleh semua kalangan, menjadi langkah nyata dalam menciptakan destinasi wisata yang nyaman dan setara. Kota Denpasar menjadi contoh konkret penerapan digitalisasi dan aksesibilitas secara bersamaan. Meskipun kemajuan signifikan telah dicapai, tantangan dalam pemerataan digitalisasi

dan pengembangan infrastruktur aksesibel di seluruh Bali masih perlu diatasi. Oleh karena itu, sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta sangat diperlukan untuk mewujudkan pariwisata Bali yang berkelanjutan, inklusif, dan unggul di era digital. Adapun saran untuk pemerintah dan masyarakat Kota Bali adalah :

1. Kepada Pemerintah Daerah Bali, disarankan untuk terus memperluas infrastruktur digital dan fisik yang ramah bagi semua kalangan, khususnya kelompok disabilitas, lansia, dan wisatawan dengan kebutuhan khusus. Perluasan ini mencakup pengembangan aplikasi pariwisata yang lebih terintegrasi, peningkatan jaringan internet di seluruh destinasi wisata, serta pembangunan fasilitas publik yang inklusif di wilayah terpencil.
2. Kepada Dinas Pariwisata dan Transportasi, diharapkan dapat memperkuat sistem transportasi umum yang terhubung secara digital dan mendukung mobilitas wisatawan secara efisien, nyaman, dan terjangkau. Pengembangan transportasi ramah lingkungan seperti bus listrik juga harus diakselerasi demi mendukung pariwisata berkelanjutan.
3. Kepada Pelaku Usaha Pariwisata (hotel, restoran, pemandu wisata, UMKM), penting untuk meningkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan teknologi digital, pelayanan inklusif, dan literasi informasi agar mampu beradaptasi dengan kebutuhan wisatawan modern.
4. Kepada Komunitas dan Masyarakat Lokal, disarankan untuk ikut serta aktif dalam menciptakan lingkungan yang ramah dan inklusif bagi wisatawan, dengan memperkuat budaya pelayanan yang terbuka, ramah disabilitas, serta mendukung kebijakan transformasi digital pariwisata di wilayahnya.

Referensi

- Astawa, I. P. (2022). Strategies and Policies for The Acceleration of Bali Tourism Recovery. *E-Journal of Tourism*. <https://doi.org/10.24922/eot.v9i1.84154>
- Asy'ari, R., Rusdin Tahir, Cecep Ucu Rakhman, & Ayu Khrisna Yuliawati. (2021). Penerapan Gamifikasi Dalam Smart Tourism : Studi Literatur. *EDUTOURISM Journal Of Tourism Research*, 3(01). <https://doi.org/10.53050/ejtr.v3i01.160>
- Balisatudata. (2023). *Aplikasi Love Bali*.
- Candranegara, I. M. W., Mirta, I. W., & Putra, K. A. F. (2021). Implementasi Program “We Love Bali” Berbasis CHSE (Clean, Health, Safety, Environment) dalam Pemulihan Pariwisata Bali. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 1(1).

<https://doi.org/10.22225/jcpa.1.1.3308.27-32>

- Delamartha, A., Galing Yudana, & Erma Fitria Rini. (2021). Kesiapan Aksesibilitas Wisata Dalam Mengintegrasikan Obyek Wisata (Studi Kasus : Karanganyar Bagian Timur). *Jurnal Plano Buana*, 1(2). <https://doi.org/10.36456/jpb.v1i2.3229>
- Desak, N., Santi, M., Citrawati, L. P., Darmiati, M., & Mas, N. G. (2024). *The Influence of Marketing Strategy , Accessibility , and Tourism Support Infrastructure on Foreign Tourist Satisfaction in Bali , Indonesia*. 02(08), 1533–1538.
- Ernawati, H., & Hananto, K. (2023). PARIWISATA DIGITAL: PERSPEKTIF DAN AGENDA RISET MASA DEPAN. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 17(2). <https://doi.org/10.47256/kji.v17i2.215>
- Hanum, F. (2020). Konsep Smart Tourism sebagai Implementasi Digitalisasi di Bidang Pariwisata. *Tornare*, 2(2). <https://doi.org/10.24198/tornare.v2i2.25787>
- Hasanah, N. S. (2025). *Transportasi dan Aksesibilitas di Bali*. 14 Januari.
- Mariani, N. W. R., Putra, P. R. D., Devanda, P. C. L., & Sunarto, I. P. (2022). Digitalisasi Pariwisata Berbasis Website di Desa Wisata Penglipuran Bali. *Jurnal Mantik*, 6(2).
- Marie, A. L. (2024). *Pengaruh Daya Tarik dan Aksesibilitas terhadap Keputusan Berkunjung ke Telaga Biru Cisoka , Kabupaten Tangerang , Provinsi Banten*. 29(3), 299–311.
- Mumtaz, A. T., & Karmilah, M. (2022). Digitalisasi Wisata di Desa Wisata. *Jurnal Kajian Ruang*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.30659/jkr.v1i1.19790>
- Nikawanti, G. (2021). Ecoliteracy : Membangun Ketahanan Pangan dari Kekayaan Maritim Indonesia. *Jurnal Kemaritiman: Indonesian Journal of Maritime*, 2(2). <https://doi.org/10.17509/ijom.v2i2.37603>
- Nindita, A. (2023). *Smart Development in Tourism Integrasi Teknologi dan Periwisata*. 09 Oktober.
- Nurmala, I., Sari, J. D. E., Dewi, D. M. S. K., & Devi, Y. P. (2021). Analisis Stakeholder untuk Mendukung Peran Banyuwangi Children Center dalam Upaya Menurunkan Kekerasan Seksual pada Anak. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 49(1), 47–56. <https://doi.org/10.22435/bpk.v49i1.3408>
- Putri, I. A. K., Wiranatha, A. S., & Suryawardani, I. G. A. O. (2021). Evaluation of CHSE-Based

- Homestay Business Management in Ubud Tourism Area. *E-Journal of Tourism*.
<https://doi.org/10.24922/eot.v8i2.78277>
- Raharjo, E. P., Adidana, I. K. S. P., Candrarahayu, A. M., & Fitasari, Y. (2023). Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi dalam Mendukung Kunjungan Wisatawan Mancanegara di Provinsi Bali. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik*, 4(1).
<https://doi.org/10.52920/jttl.v4i1.103>
- Redaksi. (2024). *Bali 2045 : Wisata Berkelanjutan Berpadu dengan Teknologi Dan Budaya Lokal*. 16 November.
- Saputri, D. R., Travis, D., Hilmi, N., Afriadi, A., & Bagiasa, A. (2025). *Pengembangan Smart Tourism Melalui Digitalisasi Promosi Wisata (Studi Kasus Pantai Tanjung Siambang)*. 2(12), 5802–5808.
- Shivanata, I. K. C., & Dewi, P. P. (2023). Peran Digitalisasi Sebagai Strategi Pemasaran Di Monumen Perjuangan Rakyat Bali. *Jurnal ABDI*, 9(1).
- Suthanaya, P. A., & Suwarningsih, R. (2023). Infrastructure development strategy based on the accessibility to tourism location (case study of Bali Province-Indonesia). *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1195(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1195/1/012050>
- Syamsuddin, M., Achmad, F. Y. N., & Herman Lawelai. (2023). *Kesiapan Dinas Pariwisata Dalam Mengelola Smart Tourism Pengembangan Wisata di Kota Baubau*. 2(2), 349–365.