

Perlindungan Konsumen dalam Industri Pariwisata di Pantai Lasiana Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur

Yostivani Thon^{1*}, Simson Lasi², Agustin L.M. Rohi Riwu³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu, Universitas Persatuan Guru 1945 Nusa Tenggara Timur, Jalan P.A. Manafe
Nomor 7, Kelurahan Kayu Putih, Kecamatan Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur
yostivanit@gmail.com

Abstract

This article analyzes consumer protection in the tourism industry at Lasiana Beach, Kupang City, East Nusa Tenggara. The study is grounded in normative-empirical legal research using statute, conceptual, and socio-legal approaches. Primary legal materials consist of consumer protection, tourism, business licensing, and tourism business standard regulations, while secondary materials include scholarly literature and official tourism information on Lasiana Beach. The analysis shows that tourists are consumers of tourism services whose rights cover information, safety, comfort, fair treatment, compensation, and complaint resolution. Potential legal issues in the destination relate to service information, price transparency, facility feasibility, sanitation, parking security, beach safety, accessibility, and complaint mechanisms. The article proposes a destination-based protection model through service standards, visible information boards, periodic supervision, local complaint channels, and community-based legal awareness.

Keywords: Consumer Protection, Tourism Industry, Lasiana Beach, Tourist Rights, Kupang City

Abstrak

Artikel ini menganalisis perlindungan konsumen dalam industri pariwisata di Pantai Lasiana, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Penelitian menggunakan metode hukum normatif-empiris dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan sosio-legal. Bahan hukum primer meliputi regulasi perlindungan konsumen, kepariwisataan, perizinan berusaha, dan standar usaha pariwisata, sedangkan bahan sekunder diperoleh dari literatur ilmiah serta informasi resmi mengenai Pantai Lasiana. Hasil analisis menunjukkan bahwa wisatawan merupakan konsumen jasa pariwisata yang memiliki hak atas informasi, keamanan, kenyamanan, perlakuan yang adil, ganti rugi, serta penyelesaian pengaduan. Isu perlindungan konsumen di destinasi berkaitan dengan informasi layanan, transparansi harga, kelayakan fasilitas, sanitasi, keamanan parkir, keselamatan pantai, aksesibilitas, dan mekanisme pengaduan. Model penguatan yang direkomendasikan meliputi standar layanan destinasi, papan informasi, pengawasan berkala, kanal pengaduan lokal, dan edukasi hukum berbasis masyarakat.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Industri Pariwisata, Pantai Lasiana, Hak Wisatawan, Kota Kupang

Copyright (c) 2026 Yostivani Thon, Simson Lasi, Agustin L.M. Rohi Riwu

✉Corresponding author: Yostivani Thon

Email Address: yostivanit@gmail.com (Jl. P.A. Manafe Nomor 7, Kelurahan Kayu Putih, Kecamatan Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur)

Received 19 May 2026, Accepted 25 May 2026, Published 31 May 2026

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan sektor jasa yang mempertemukan kepentingan ekonomi, sosial, budaya, lingkungan, dan hukum dalam satu ruang pelayanan. Wisatawan tidak hanya datang untuk menikmati daya tarik wisata, tetapi juga berinteraksi dengan pengelola destinasi, pelaku usaha kuliner, penyedia transportasi, pengelola parkir, pedagang cendera mata, dan masyarakat sekitar. Dalam relasi tersebut, wisatawan berkedudukan sebagai konsumen jasa pariwisata, sedangkan pengelola dan pelaku usaha pariwisata berkedudukan sebagai penyedia layanan yang memiliki kewajiban hukum untuk menjamin informasi, keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan perlakuan yang adil.

Perlindungan konsumen dalam konteks pariwisata memiliki karakter yang khas karena objek yang dikonsumsi tidak semata-mata berupa barang, tetapi berupa pengalaman wisata yang bersifat

langsung, temporer, dan sangat dipengaruhi oleh kualitas fasilitas, keramahan pelayanan, keteraturan informasi, kebersihan lingkungan, serta keamanan destinasi. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan janji atau standar yang wajar, wisatawan sering kali mengalami kerugian yang sulit dipulihkan karena transaksi pariwisata berlangsung dalam waktu singkat. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang efektif perlu hadir sejak sebelum transaksi, selama wisata berlangsung, hingga setelah wisatawan mengajukan pengaduan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menempatkan kepastian hukum, keamanan, keselamatan, keseimbangan, keadilan, dan manfaat sebagai dasar perlindungan konsumen. Dalam sektor pariwisata, prinsip tersebut beririsan dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata yang menegaskan bahwa pariwisata merupakan rangkaian kegiatan wisata yang didukung oleh fasilitas dan layanan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Dengan demikian, perlindungan konsumen pariwisata tidak dapat hanya dibebankan kepada satu pelaku usaha, tetapi perlu dipahami sebagai tanggung jawab ekosistem destinasi.

Pantai Lasiana merupakan salah satu destinasi pantai penting di Kota Kupang. Informasi resmi Jejaring Desa Wisata Kementerian Pariwisata menyebutkan bahwa Lasiana berada di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur, berjarak sekitar 12 km dari pusat kota, serta memiliki daya tarik berupa pasir putih, air laut, deretan pohon kelapa dan lontar, kuliner, area parkir, kamar mandi umum, tempat makan, dan spot foto. Penelitian terdahulu mengenai kondisi eksisting Pantai Lasiana juga menunjukkan bahwa destinasi ini memiliki potensi wisata bahari, kuliner lokal, budaya, dan ekonomi kreatif, tetapi masih memerlukan penguatan dari sisi aksesibilitas, fasilitas, kelembagaan, promosi, dan ekosistem pariwisata (Riwukore, Habaora, & Yustini, 2021).

Dalam perspektif hukum konsumen, potensi tersebut perlu diimbangi dengan kepastian standar pelayanan. Wisatawan perlu memperoleh informasi yang jelas mengenai biaya masuk, biaya parkir, penggunaan fasilitas, area aman berenang, tata tertib, layanan kebersihan, pengelolaan sampah, keamanan barang, hingga prosedur pengaduan apabila terjadi kerugian. Apabila informasi tidak tersedia, fasilitas tidak layak, atau keselamatan tidak dikelola secara memadai, maka relasi wisata yang seharusnya menyenangkan dapat berubah menjadi persoalan hukum dan menurunkan kepercayaan publik terhadap destinasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan konsumen dalam industri pariwisata di Pantai Lasiana Kota Kupang, mengidentifikasi potensi permasalahan hukum yang dapat dialami wisatawan sebagai konsumen, serta merumuskan model penguatan perlindungan konsumen yang sesuai dengan karakter destinasi pantai berbasis masyarakat. Fokus artikel diarahkan pada hubungan antara norma perlindungan konsumen, kewajiban pengelola destinasi, tanggung jawab pelaku usaha pariwisata, serta kebutuhan pengawasan pemerintah daerah.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif-empiris dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan sosio-legal. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, serta Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 6 Tahun 2025 tentang standar kegiatan usaha, pengawasan, dan sanksi administratif pada sektor pariwisata. Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, standar pelayanan destinasi, dan penyelesaian sengketa konsumen.

Sifat penelitian adalah deskriptif-preskriptif. Deskriptif berarti penelitian menggambarkan kedudukan wisatawan sebagai konsumen jasa pariwisata dan memetakan potensi persoalan perlindungan konsumen di Pantai Lasiana. Preskriptif berarti penelitian merumuskan rekomendasi hukum dan tata kelola destinasi agar perlindungan konsumen dapat dilaksanakan secara lebih terukur. Penelitian ini tidak menempatkan data kuantitatif sebagai dasar utama, melainkan memadukan bahan hukum, literatur ilmiah, dan informasi resmi mengenai destinasi Pantai Lasiana.

Bahan hukum primer terdiri atas peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen, kepariwisataan, perizinan berusaha berbasis risiko, dan standar usaha pariwisata. Bahan hukum sekunder meliputi buku hukum perlindungan konsumen, literatur kebijakan pariwisata, artikel ilmiah mengenai Pantai Lasiana, serta referensi tentang pariwisata berkelanjutan dan tata kelola destinasi. Bahan nonhukum digunakan secara terbatas untuk memahami karakter destinasi, fasilitas, dan bentuk layanan yang lazim ditemukan pada kawasan wisata pantai.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tiga tahap. Pertama, inventarisasi norma hukum yang mengatur hak wisatawan dan kewajiban pelaku usaha. Kedua, pemetaan potensi isu perlindungan konsumen pada destinasi pantai, terutama informasi layanan, transparansi harga, keamanan, keselamatan, sanitasi, aksesibilitas, dan penyelesaian pengaduan. Ketiga, penyusunan model penguatan perlindungan konsumen berbasis destinasi dengan menempatkan pemerintah daerah, pengelola destinasi, pelaku usaha, dan masyarakat sekitar sebagai pihak yang saling terhubung.

HASIL DAN DISKUSI

Kedudukan Wisatawan sebagai Konsumen Jasa Pariwisata

Konsumen dalam industri pariwisata dapat dipahami sebagai setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa pariwisata untuk kepentingan dirinya, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam konteks Pantai Lasiana, wisatawan membayar atau menggunakan layanan berupa akses masuk, parkir, fasilitas umum, makanan dan minuman, penggunaan tempat duduk, spot foto, penginapan, atraksi budaya, serta layanan lain yang tersedia di sekitar destinasi. Hubungan hukum dapat terjadi secara langsung antara wisatawan dan pelaku usaha, maupun secara tidak langsung melalui pengelolaan destinasi oleh pemerintah daerah atau unit pengelola setempat.

Kedudukan wisatawan sebagai konsumen memperluas cakupan tanggung jawab pelaku usaha. Pelaku usaha tidak cukup hanya menyediakan produk atau jasa, tetapi juga wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur; menjamin mutu pelayanan; menjaga keamanan dan keselamatan; memberi kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan; serta memberikan kompensasi apabila terjadi kerugian karena barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau standar yang layak. Prinsip ini sejalan dengan karakter pariwisata sebagai sektor yang bergantung pada kepercayaan dan reputasi destinasi.

Di Pantai Lasiana, perlindungan konsumen perlu dipahami secara berlapis. Lapisan pertama adalah perlindungan sebelum wisatawan menggunakan layanan, misalnya informasi harga, fasilitas, tata tertib, jam operasional, dan area aman. Lapisan kedua adalah perlindungan selama wisata berlangsung, seperti kebersihan, keamanan, keselamatan berenang, kenyamanan tempat makan, penerangan, dan perlindungan barang. Lapisan ketiga adalah perlindungan setelah terjadi keluhan, berupa mekanisme pengaduan yang mudah diakses, pencatatan keluhan, tindak lanjut, mediasi lokal, serta rujukan ke lembaga penyelesaian sengketa konsumen apabila diperlukan.

Tabel 1. Pemetaan Hak Konsumen Wisatawan dan Implikasi Layanan di Pantai Lasiana

No	Hak Konsumen Wisatawan	Implikasi pada Destinasi Pantai Lasiana	Bentuk Perlindungan
1	Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur	Wisatawan membutuhkan informasi tarif, fasilitas, jam operasional, area aman, dan tata tertib.	Papan informasi terpadu, daftar harga, peta lokasi, dan kanal pengaduan.
2	Hak atas keamanan dan keselamatan	Aktivitas berenang, parkir, kuliner, dan keramaian pantai mengandung risiko keselamatan.	Rambu bahaya, petugas penjaga, penerangan, SOP darurat, dan pengawasan area.
3	Hak atas kenyamanan	Kenyamanan dipengaruhi kebersihan MCK, sampah, tempat berteduh, dan akses masuk.	Perawatan fasilitas, jadwal kebersihan, pengelolaan sampah, dan jalur akses yang tertata.
4	Hak untuk didengar keluhannya	Keluhan wisatawan sering tidak tersalurkan jika tidak ada petugas atau media resmi.	Meja informasi, nomor pengaduan, QR pengaduan, buku keluhan, dan tindak lanjut tertulis.
5	Hak memperoleh kompensasi/ganti rugi	Kerugian dapat timbul karena kelalaian layanan, kehilangan barang, atau layanan tidak sesuai.	Prosedur klaim, berita acara keluhan, mediasi, dan rujukan penyelesaian sengketa.

Sumber: Diolah dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Kepariwisata, dan analisis penulis (2026).

Potensi Permasalahan Perlindungan Konsumen pada Destinasi Pantai

Destinasi pantai memiliki risiko perlindungan konsumen yang berbeda dari usaha jasa di ruang tertutup. Risiko dapat muncul dari faktor alam, keramaian, kegiatan berenang, transaksi informal, keberagaman pelaku usaha, keterbatasan pengawasan, dan perubahan kondisi lingkungan. Oleh karena itu, standar perlindungan konsumen di Pantai Lasiana harus memperhatikan bukan hanya transaksi

antara wisatawan dan pedagang, tetapi juga keseluruhan pengalaman wisata yang terbentuk sejak wisatawan masuk kawasan hingga meninggalkan destinasi.

Permasalahan pertama berkaitan dengan informasi dan transparansi harga. Informasi yang tidak tertulis atau berbeda antara satu pelaku usaha dan pelaku usaha lain dapat menimbulkan kesan ketidakadilan. Dalam konteks destinasi wisata, daftar harga makanan, minuman, parkir, penyewaan fasilitas, dan layanan tambahan sebaiknya ditempatkan pada lokasi yang mudah dilihat. Transparansi harga tidak hanya melindungi wisatawan, tetapi juga melindungi pelaku usaha dari tuduhan menaikkan harga secara sepihak.

Permasalahan kedua berkaitan dengan keselamatan dan keamanan. Area pantai yang digunakan untuk berenang perlu dilengkapi rambu peringatan, informasi kondisi ombak, batas area aman, dan prosedur darurat. Pengelolaan parkir juga harus memperhatikan keamanan kendaraan dan barang bawaan wisatawan. Dalam hukum konsumen, kelalaian dalam memberikan informasi bahaya atau kelalaian dalam mengelola keamanan dapat menimbulkan tanggung jawab hukum apabila wisatawan mengalami kerugian yang seharusnya dapat dicegah.

Permasalahan ketiga berkaitan dengan sanitasi dan kelayakan fasilitas. Pantai Lasiana memiliki fasilitas seperti kamar mandi umum, tempat makan, area parkir, dan spot foto. Fasilitas tersebut menjadi bagian dari produk wisata. Apabila fasilitas tidak bersih, rusak, tidak terawat, atau tidak ramah bagi anak, lansia, dan penyandang disabilitas, maka kualitas perlindungan konsumen menurun. Standar kelayakan fasilitas perlu dipantau secara berkala karena wisata pantai bergantung pada kebersihan dan kenyamanan ruang publik.

Tabel 2. Isu Perlindungan Konsumen dan Risiko Hukum di Pantai Lasiana

No	Aspek Layanan	Potensi Risiko	Akibat Hukum/Sosial	Rekomendasi
1	Informasi destinasi	Tarif, fasilitas, larangan, dan area aman tidak tersosialisasi secara jelas.	Keluhan wisatawan, konflik transaksi, dan menurunnya kepercayaan.	Papan informasi, peta destinasi, daftar harga, dan media digital resmi.
2	Keselamatan pantai	Tidak ada rambu, petugas, atau SOP darurat yang memadai.	Kecelakaan wisatawan dan potensi tanggung jawab pengelola.	Rambu bahaya, lifeguard, jalur evakuasi, dan koordinasi kesehatan.
3	Sanitasi dan fasilitas	MCK, tempat sampah, lopo-lopo, dan area makan tidak terawat.	Gangguan kenyamanan, risiko kesehatan, dan citra negatif destinasi.	Audit fasilitas, jadwal pembersihan, dan standar kebersihan minimum.
4	Parkir dan keamanan	Kendaraan dan barang wisatawan tidak terlindungi optimal.	Kehilangan barang dan sengketa tanggung jawab.	Karcis resmi, petugas parkir, CCTV/titik kontrol, dan prosedur klaim.
5	Kuliner dan UMKM	Harga tidak tertulis, kebersihan makanan tidak seragam, dan layanan informal.	Keluhan konsumen dan risiko kesehatan.	Daftar harga, pelatihan higiene, legalitas usaha, dan pembinaan UMKM.

6	Pengaduan konsumen	Tidak tersedia kanal pengaduan yang mudah ditemukan.	Keluhan tidak tertangani dan dapat viral di media sosial.	QR pengaduan, nomor layanan, buku tamu, dan tindak lanjut berkala.
---	--------------------	--	---	--

Sumber: Analisis penulis berdasarkan karakter destinasi pantai dan norma perlindungan konsumen (2026).

Tanggung Jawab Pengelola, Pelaku Usaha, dan Pemerintah Daerah

Perlindungan konsumen pariwisata di Pantai Lasiana memerlukan pembagian tanggung jawab. Pengelola destinasi bertanggung jawab terhadap tata kelola kawasan, fasilitas umum, keamanan kawasan, informasi umum, kebersihan, dan sistem pengaduan. Pelaku usaha bertanggung jawab terhadap mutu barang dan jasa yang ditawarkan, transparansi harga, keamanan produk, kejujuran informasi, serta penyelesaian keluhan yang timbul dari transaksi langsung dengan wisatawan. Pemerintah daerah bertanggung jawab melakukan pembinaan, pengawasan, koordinasi lintas sektor, dan penegakan sanksi administratif sesuai kewenangan.

Tanggung jawab tersebut tidak boleh dipahami secara terpisah. Misalnya, persoalan kebersihan kuliner tidak hanya menjadi urusan pedagang, tetapi juga berkaitan dengan ketersediaan air bersih, tempat sampah, drainase, dan pengawasan kesehatan lingkungan. Persoalan parkir tidak hanya menjadi urusan juru parkir, tetapi juga berkaitan dengan legalitas pungutan, pengaturan ruang parkir, pencatatan karcis, dan keamanan kawasan. Karena itu, perlindungan konsumen destinasi harus dikelola secara terpadu.

Undang-Undang Kepariwisataan menempatkan pemerintah dan pemerintah daerah sebagai aktor penting dalam pembangunan kepariwisataan. Dalam kerangka perizinan berusaha berbasis risiko, standar usaha pariwisata dan pengawasan administratif juga menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa pelaku usaha memenuhi norma, standar, prosedur, dan kriteria. Pada tingkat lokal, instrumen tersebut dapat diterjemahkan dalam standar operasional destinasi, tata tertib kawasan, kontrak kerja sama dengan pelaku usaha, serta evaluasi berkala terhadap kelayakan fasilitas.

Model Penguatan Perlindungan Konsumen Berbasis Destinasi

Model penguatan perlindungan konsumen di Pantai Lasiana dapat dirancang melalui pendekatan destinasi. Pendekatan ini memandang destinasi sebagai satu kesatuan layanan yang terdiri atas atraksi, aksesibilitas, amenitas, kelembagaan, dan masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan perlindungan konsumen tidak hanya diukur dari ada atau tidaknya aturan, tetapi dari kemampuan aturan tersebut hadir dalam bentuk informasi, layanan, pengawasan, dan penyelesaian keluhan yang nyata.

Pertama, pengelola perlu menyusun standar layanan minimum destinasi. Standar ini memuat informasi tarif, tata tertib, standar kebersihan MCK, pengelolaan sampah, standar parkir, standar kuliner, pengelolaan area berenang, dan prosedur darurat. Standar layanan perlu disosialisasikan kepada semua pelaku usaha yang beraktivitas di kawasan Pantai Lasiana agar pelayanan tidak bergantung pada kebiasaan masing-masing pihak.

Kedua, pengelola perlu menyediakan informasi yang mudah diakses. Informasi dapat berbentuk papan informasi besar di pintu masuk, daftar tarif yang seragam, denah destinasi, nomor pengaduan, QR code, dan informasi digital melalui media sosial resmi. Dalam era pariwisata digital, transparansi informasi menjadi bagian dari perlindungan hukum karena wisatawan sering mengambil keputusan berdasarkan informasi yang tersedia sebelum datang ke destinasi.

Ketiga, pemerintah daerah perlu memperkuat mekanisme pengawasan. Pengawasan dapat dilakukan secara periodik terhadap fasilitas, keamanan, kebersihan, legalitas pungutan, standar kuliner, dan tindak lanjut keluhan. Pengawasan tidak harus selalu represif, tetapi dapat dilakukan melalui pembinaan, peringatan tertulis, evaluasi, dan pemberian sanksi administratif jika pelanggaran berulang. Model ini penting agar pelaku usaha lokal tetap diberdayakan, tetapi standar perlindungan konsumen tidak diabaikan.

Keempat, perlu dibentuk kanal pengaduan destinasi. Kanal pengaduan tidak hanya berfungsi menerima keluhan, tetapi juga menjadi basis data untuk memperbaiki pelayanan. Setiap keluhan sebaiknya dicatat berdasarkan jenis persoalan, waktu kejadian, pihak terkait, tindakan awal, dan penyelesaian. Data pengaduan dapat membantu pengelola mengetahui pola masalah yang sering muncul, misalnya keluhan harga, sampah, toilet, keamanan parkir, atau pelayanan kuliner.

Tabel 3. Model Penguatan Perlindungan Konsumen Berbasis Destinasi

Komponen	Program Utama	Pelaksana	Indikator Keberhasilan
Regulasi lokal	Penyusunan SOP layanan, tata tertib kawasan, dan standar tarif/pungutan.	Pemda, pengelola destinasi, pelaku usaha.	SOP tersedia, dipublikasikan, dan dipahami pelaku usaha.
Informasi konsumen	Papan informasi, denah kawasan, daftar harga, dan QR pengaduan.	Pengelola destinasi dan Dinas Pariwisata.	Wisatawan mudah menemukan informasi sebelum dan selama berwisata.
Keselamatan	Rambu bahaya, penjagaan area berenang, SOP darurat, dan koordinasi kesehatan.	Pengelola, BPBD/tenaga kesehatan, aparat keamanan.	Risiko kecelakaan berkurang dan respons darurat lebih cepat.
Sanitasi	Jadwal kebersihan, audit toilet, tempat sampah terpilah, dan edukasi pedagang.	Pengelola, DLH, pelaku usaha kuliner.	Fasilitas bersih, sampah terkendali, dan keluhan sanitasi menurun.
Pengaduan	Nomor layanan, meja informasi, pencatatan keluhan, dan mediasi lokal.	Pengelola destinasi, BPSK/instansi terkait.	Keluhan tercatat, ditindaklanjuti, dan memiliki bukti penyelesaian.
Pemberdayaan	Pelatihan hukum konsumen, higiene, hospitality, dan usaha berizin.	Dinas Pariwisata, akademisi, komunitas lokal.	Pelaku usaha memahami hak wisatawan dan kewajiban pelayanan.

Sumber: Formulasi penulis (2026).

KESIMPULAN

Perlindungan konsumen dalam industri pariwisata di Pantai Lasiana Kota Kupang harus dipahami sebagai perlindungan terhadap wisatawan sebagai pengguna jasa pariwisata. Perlindungan tersebut mencakup hak atas informasi yang benar, keamanan, keselamatan, kenyamanan, perlakuan yang adil, penyelesaian keluhan, serta kompensasi apabila terjadi kerugian. Dalam konteks destinasi pantai, hak tersebut tidak hanya berhubungan dengan transaksi jual beli makanan atau layanan parkir, tetapi juga dengan kualitas keseluruhan pengalaman wisata.

Hasil analisis menunjukkan bahwa potensi isu perlindungan konsumen di Pantai Lasiana meliputi transparansi harga, informasi destinasi, keamanan parkir, keselamatan berenang, sanitasi fasilitas, kelayakan amenitas, aksesibilitas, dan ketersediaan mekanisme pengaduan. Isu-isu tersebut perlu dikelola secara terpadu karena wisatawan melihat destinasi sebagai satu kesatuan pelayanan, bukan sebagai kumpulan pelaku usaha yang terpisah.

Model penguatan perlindungan konsumen yang direkomendasikan adalah model berbasis destinasi. Model ini meliputi penyusunan standar layanan minimum, pemasangan papan informasi dan daftar harga, penguatan rambu keselamatan, pengawasan fasilitas, pembinaan UMKM, pembentukan kanal pengaduan, serta koordinasi antara pemerintah daerah, pengelola destinasi, pelaku usaha, masyarakat, dan lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Dengan model tersebut, Pantai Lasiana tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan wisatawan, tetapi juga memperkuat reputasi pariwisata Kota Kupang sebagai destinasi yang aman, tertib, bersih, dan berkeadilan bagi konsumen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Universitas Persatuan Guru 1945 Nusa Tenggara Timur yang telah memberikan dukungan akademik dalam penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam pengembangan kajian hukum, pariwisata, dan perlindungan konsumen di Kota Kupang.

REFERENSI

- Cohen, E., & Cohen, S. A. (2012). Current sociological theories and issues in tourism. *Annals of Tourism Research*, 39(4), 2177–2202. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2012.07.009>
- Edgell, D. L., Sr., & Swanson, J. R. (2018). *Tourism policy and planning: Yesterday, today, and tomorrow* (3rd ed.). Routledge.
- Goodwin, H. (2016). *Responsible tourism: Using tourism for sustainable development*. Goodfellow Publishers.
- Hall, C. M. (2019). Constructing sustainable tourism development: The 2030 agenda and the managerial ecology of sustainable tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 1044–1060. <https://doi.org/10.1080/09669582.2018.1560456>
- Holloway, J. C., & Humphreys, C. (2019). *The business of tourism* (11th ed.). SAGE Publications.

- Indonesia. (1999). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22.
- Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11.
- Indonesia. (2025). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98.
- Kementerian Pariwisata. (2025). Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 6 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha, Tata Cara Pelaksanaan Pengawasan, dan Sanksi Administratif pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 793.
- Kementerian Pariwisata. (2026). Desa Wisata Lasiana. Jejaring Desa Wisata. <https://jadesta.kemenpar.go.id/desa/lasiana>
- Ritchie, J. R. B., & Crouch, G. I. (2003). The competitive destination: A sustainable tourism perspective. CABI Publishing.
- Riwukore, J. R., Habaora, F., & Yustini, T. (2021). Kondisi eksisting destinasi pariwisata Pantai Lasiana Kota Kupang berdasarkan atraksi, aksesibilitas, fasilitas, kelembagaan, dan ekosistem pariwisata. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 15(2), 103–115.
- Shidarta. (2000). Hukum perlindungan konsumen Indonesia. Grasindo.
- Sidabalok, J. (2014). Hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Citra Aditya Bakti.
- Zulham. (2013). Hukum perlindungan konsumen. Kencana.