

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pemahaman Pedagang dalam Menggunakan Alat Ukur Timbangan

1. Pengertian Alat Ukur

Alat ukur adalah alat yang digunakan untuk mengukur benda atau kejadian. Alat ukur dapat mengukur satuan berat, panjang, bidang, jarak, waktu, suhu, dan satuan lainnya. Fungsi alat ukur bermacam-macam sesuai dengan kegunaannya.

2. Alat Ukur Timbangan

Alat ukur timbangan adalah alat yang digunakan untuk mengukur satuan berat. Dengan adanya alat ukur dapat mempermudah aktifitas tertentu kita. Alat ukur timbangan sering dipergunakan dalam kehidupan sehari-hari, mulai dari mengukur berat badan, dan mengukur berat benda atau barang dalam transaksi jual beli.¹

Dalam menggunakan atau mengoperasikan sesuatu tentunya memiliki cara atau standart tertentu yang harus diketahui ataupun dikuasai. Dalam peneitian ini difokuskan pada pemahaman pedagang dalam menggunakan alat ukur timbangan. Hampir semua transaksi jual beli menggunakan media alat ukur timbangan. Oleh sebab itu penguasaan pengetahuan mengenai penggunaan alat ukur timbangan secara baik dan benar sangatlah penting. Pemahaman penggunaan alat ukur timbangan bukan hanya dalam mengoperasikannya atau menggunakannya saja, namun pedagang juga harus tau bagaimana cara merawatnya. Media alat ukur

¹ Hastono Wijaya, *Metrologi Industri...*, hal. 2

timbangan akan mempengaruhi hasil takaran berat dari alat ukur tersebut. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengetahuan pedagang dalam menggunakannya, mulai dari mengenali anak timbangan, mengenali bagian-bagian dari timbangan, menguasai cara menggunakannya, mengetahui cara merawatnya mulai dari menjaga kebersihan timbangan agar timbangan tersebut tidak aus atau berkarat, mengikutsertakan kewajiban alat ukur timbangan untuk di tera atau tera ulang, dan lain sebagainya.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian dan Tujuan Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan seseorang atau sekelompok orang yang disertai faktor-faktor dasar dari sistem, prosedur dan metode tertentu untuk memenuhi hak atau kepentingan orang lain. Tujuan pelayanan publik diantaranya adalah untuk mempersiapkan layanan publik sesuai kehendak atau kebutuhan publik, dan menyatakan pilihan dan cara akses yang disediakan oleh pemerintah kepada publik dengan tepat. Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terdapat empat unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan.²

² Muhammad Fitri Ramadana, *Pelayanan Publik*, (Tk: Yayasan Kita Menulis, 2020), hal 3-6

2. Pelayanan Publik dalam Islam

Konsep Islam mengajarkan dalam memberikan pelayanan diupayakan sebaik dan semaksimal mungkin. Pelayanan publik yang baik menjadi kunci utama kemajuan. Sebaliknya, pelayanan publik yang buruk menjadi penghambat kemajuan. Dimana pemberian pelayanan tersebut terbagi menjadi 5 (lima) dimensi, yaitu:

a. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Berkaitan dengan kemampuan pemberian jasa secara terpercaya dan akurat. Ketepatan dan keakuratan yang menumbuhkan kepercayaan konsumen atau masyarakat penerima layanan terhadap lembaga penyedia jasa atau layanan publik.

b. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

Berkaitan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat terhadap konsumen atau masyarakat penerima layanan.

c. Dimensi *Assurance* (keyakinan)

Berkaitan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, serta respek terhadap konsumen. *Assurance* disini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen atau masyarakat penerima layanan merasakan kepuasan terhadap lembaga penyedia layanan.

d. Dimensi *Emphaty* (empati)

Berkaitan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen atau masyarakat penerima layanan.

Perhatian disini dalam artian jika ada masyarakat yang kurang mengerti mengenai pelayanan yang diberikan, maka pegawai mampu menjelaskan tentang apa yang dipertanyakan.

e. Dimensi *Tangibles* (bukti fisik)

Dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya.³

Pada prinsipnya setiap pelayanan publik harus senantiasa ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan masyarakat atau sesuai dengan standar yang semestinya. Akan tetapi kenyatannya untuk mengadakan perbaikan atau peningkatan terhadap kinerja pelayanan publik bukan suatu hal yang mudah. Standar pelayanan seringkali digunakan secara bergantian dengan konsep kualitas pelayanan atau kinerja pelayanan. Standar atau kualitas pelayanan biasanya ditunjukkan dengan sejumlah kriteria atau indikator. Kualitas pelayanan publik dapat dipakai sebagai indikator untuk mengetahui kinerja organisasi publik.⁴

Pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung salah satunya adalah pelayanan mengenai tera atau tera ulang alat ukur. Dalam pelaksanaannya terdapat tiga pilihan pelayanan, yang masing-masing memiliki tarif retribusi yang berbeda. Pilihan pelaksanaan tera atau tera ulang diantaranya pelaksanaan tera atau tera ulang dikantor, pelaksanaan tera atau tera ulang diluar kantor (wilayah tertentu yang

³ Sri Widyastuti, *Implementasi Etika Islam Dalam Dunia Bisnis*, (Malang: CV IRDH, 2019), hal 101-102

⁴ John Fresly Hutayan, *Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik*, (Jakarta: Deepublish, 2019), hal. 44-52

sudah dijadwalkan), serta tera atau tera ulang di tempat pakai (loko), yaitu petugas datang langsung ke tempat lokasi diajukannya permohonan tera atau tera ulang.

C. Konsep Tera atau Tera Ulang

1. Pengertian Tera, Tera Ulang, Penera

Menera atau tera adalah hal menandai dengan tanda tera sah atau tanda tera batal yang berlaku, atau memberikan keterangan-keterangan tertulis yang bertanda tera sah atau tanda tera batal yang berlaku, dilakukan oleh pegawai-pegawai yang berhak melakukannya berdasarkan pengujian yang dijalankan atas alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya yang belum dipakai.

Tera ulang adalah hal menandai berkala dengan tanda-tanda tera sah atau tera batal yang berlaku atau memberikan keterangan-keterangan tertulis yang bertanda tera sah atau tera batal yang berlaku, dilakukan oleh pegawai-pegawai yang berhak melakukannya berdasarkan pengujian yang dijalankan atas alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya yang telah ditera.

Dan penera adalah Pegawai Negeri Sipil yang telah lulus diklat Fungsional Penera. Pegawai Negeri Sipil yang bertugas sebagai penera oleh pemerintah terkait, yang disini adalah dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung.⁵

2. Peraturan Tera dan Tera Ulang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal, terdapat beberapa pasal yang pelaksanaannya membutuhkan Peraturan

⁵ Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung, *Panduan Mutu...*, hal 1-2

Pemerintah. Misalnya pasal 12 yang mengharuskan ditetapkan alat-alat ukur, takar, timbang, dan perlengkapannya yang wajib tera atau tera ulang, dibebaskan baik tera atau pun tera ulang dengan syarat-syarat yang harus dipenuhinya.

Berdasarkan keperluan penggunaannya, alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya (UTTP) terdiri atas:

- a. Yang digunakan untuk keperluan yang menyangkut kepentingan umum.
- b. Yang digunakan untuk keperluan pengawasan (kontrol) perusahaan.
- c. Yang khusus hanya digunakan untuk keperluan rumah tangga.

Untuk masing-masing kelompok UTTP ditetapkan syarat-syarat yang harus dipenuhi, baik ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 maupun peraturan pelaksanaannya. Berdasarkan keperluan penggunaan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya (UTTP) diatas, poin ke 1 (satu) dan 2 (dua) yang wajib untuk melakukan tera atau tera ulang, mengingat penggunaannya menyangkut dengan khalayak umum, bukan untuk keperluan pribadi. Sehingga mengharuskannya untuk wajib tera atau tera ulang, hal tersebut juga berkaitan dengan upaya dalam melindungi kepentingan umum, atau pun kepentingan konsumen dalam kegiatan ekonomi yang dilakukan.⁶

3. Jenis Tanda Tera dan Tera Ulang

Tanda tera dan atau tera ulang terbagi menjadi tiga, diantaranya tanda sah, tanda batal, dan tanda jaminan.

⁶ Yusuf Shofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Tk: PT Citra Aditya Bakti, 2008), hal 164

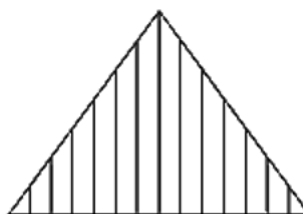
- a. Tanda Sah dibubuhkan pada alat ukur timbang yang disahkan pada waktu tera atau tera ulang. Tanda sah berbentuk segilima beraturan, didalamnya terdapat angka sesuai dengan tahun dilaksanakannya tera dan tera ulang.

Gambar 2.1.
Cap Tanda Sah Tera dan Tera Ulang



- b. Tanda Batal dibubuhkan pada alat ukur timbangan yang tidak memenuhi persyaratan pada waktu tera atau tera ulang. Timbangan yang dibuhkan tanda batal berarti alat ukur timbangan tersebut tidak boleh dipergunakan kembali untuk melakukan transaksi jual beli. Namun, tanda ini memiliki masa berlakun terhitung sejak saat dibubuhkan sampai dengan alat ukur timbangan tersebut dinyatakan dapat digunakan kembali dan diberi cap tanda sah. Tanda batal berbentuk segitiga sama sisi yang didalamnya terdapat 13 garis sejajar tegak lurus.

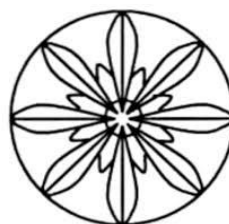
Gambar 2.2.
Cap Tanda Batal Tera dan Tera Ulang



- c. Tanda Jaminan dibuhkan pada alat ukur timbangan yang sudah disahkan untuk mencegah penukaran dan atau perubahan. Tanda jaminan berbentuk

lingkaran yang didalamnya terdapat gambar bunga teratai berdaun sebanyak 8 (delapan) helai terdiri dari 4 (empat) ukuran, masing-masing dengan garis tengah 8 mm, 5 mm, 4 mm, dan 2 mm.⁷

Gambar 2.3.
Cap Tanda Jaminan Tera dan Tera Ulang



4. Jenis UTTP dalam Tera dan Tera Ulang

Jenis UTTP dan perlengkapannya yang ditera atau tera ulang adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Jenis UTTP dan Perlengkapan Tera dan Tera Ulang

No.	Ukuran	Takaran	Timbangan	Perlengkapan
1.	Ukuran Panjang	Takaran Basah	Sentisimal	AT. Biasa
2.	Meter Taksi	Takaran Kering	Meja	AT. Emas
3.	Meter Arus Masa	Tangki Ukur Mobil	Dacin Logam	AT. Obat
4.	Meter kWh	Tangki Ukur Tetap	Pegas	AT. Miligram
8.		Bejana Ukur	Filling Machine	Pengecap Kartu
9.		Meter Arus BBM	Cepat Meja/Lantai	Lain-Lain
10.		Pompa Ukur BBM	BBI Meja/Lantai	
11.		Meter Air	Neraca Emas	
12.			Neraca Obat	
13.			T. Elektronik	
14.			Jembatan BBI	
15.			Jembatan Cepat	
16.			Jembatan Elektronik	

Sumber : *Buku Profil Disperindag Kab. Tulungagung*

⁷ Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung, *Profil Disperindag Tulungagung*, (Tulungagung: Pemerintah Kabupaten Tulungagung, 2017), hal 23-24

5. Prosedur Tera dan Tera Ulang

Dalam pemaksimalan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Perindustrian dan Perdagangan memiliki prosedur pencegahan terjadinya kemungkinan ketidaksesuaian, baik yang bersifat teknis maupun yang berkaitan dengan sistem manajemen. Tera atau tera ulang merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan untuk perlindungan umum khususnya perlindungan konsumen dalam hal kebenaran pengukuran. Dalam melakukan pelayanan publik tera atau tera ulang, Dinas Perindustrian dan Perdagangan memiliki beberapa prosedur tertulis sebagai berikut:

- a. Semua personil Seksi Tertib Niaga harus bersikap baik, sopan dan ramah terutama pada saat menghadapi wajib tera atau tera ulang.
- b. Seksi Tertib Niaga menyediakan akses kepada pelanggan berupa fax, telpon dan email untuk mempermudah komunikasi dengan wajib tera atau tera ulang baik untuk permintaan, pengaduan dan pembiayaan.
- c. Petugas Administrasi menyiapkan formulir permintaan dan bukti serah terima alat ukur yang di tera atau tera ulang UTTP dan kartu order.
- d. Jika ada keraguan pada UTTP (dalam ruang lingkup peneraan) yang akan ditera atau tera ulang maka penanggung jawab teknik memutuskan apakah alat ukur diterima atau ditolak waji btera atau pemilik UTTP diberitahu.
- e. Penera melaporkan ke penanggung jawab teknik apabila terjadi keterlambatan atau penyimpangan pekerjaan tera atau tera ulang alat UTTP

sehingga penanggung jawab teknik memberitahukan kepada wajib tera atau tera ulang mengenai kejadian hal tersebut.

- f. Penanggung jawab teknik siap melayani wajib tera atau tera ulang berupa masalah teknis di bawah kewenangannya, termasuk memberi ijin wajib tera atau tera ulang untuk menyaksikan proses pelaksanaan tera atau tera ulang alat UTTP di dalam Seksi Tertib Niaga yang didampingi oleh penera. UTTP yang telah selesai di uji dibubuhi CTT dan atau kartu label tera atau tera ulang.
- g. Petugas Administrasi menyiapkan kwitansi pembayaran.
- h. Petugas Administrasi melakukan penyiapan, pengemasan dan apabila wajib tera atau tera ulang telah memenuhi administrasi maka alat ukur beserta keterangan hasil pengujian diserahkan kepada wajib tera atau tera ulang .
- i. Apabila ditemukan terjadi kesalahan yang signifikan pada keterangan hasil pengujian atau sertifikat terutama substansi tentang hasilnya maka dibuatkan perbaikan berupa suplemen dan disampaikan kepada wajib tera atau tera ulang .
- j. Umpan balik, petugas administrasi menyediakan kotak saran atau pengaduan, *questioner* kepada wajib tera atau tera ulang. Saran atau pengaduan, *questioner* kemudian disampaikan kepada penanggung jawab teknik untuk dianalisis guna meningkatkan sistem manajemen dan pelayanan.

Pelayanan tera dan tera ulang terbagi menjadi 3 (tiga), diantaranya pelaksanaan tera atau tera ulang dikantor, pelaksanaan tera atau tera ulang

diluar kantor (wilayah tertentu yang sudah dijadwalkan), serta tera atau tera ulang di tempat pakai (loko), yaitu petugas datang langsung ke tempat lokasi diajukannya permohonan tera atau tera ulang. Pada dasarnya dari ketiga jenis pelayanan tera atau tera ulang yang dilakukan semua memiliki prosedur yang sama, yaitu diawali dengan administrasi, kemudian pengujian serta perbaikan UTTP yang dilanjutkan dengan pemberian cap tanda tera serta tanda jaminan. Yang diakhiri dengan pembayaran retribusi serta administrasi.

Pembubuhan cap tanda tera diberikan terhadap UTTP yang telah melakukan proses tera. Setiap masing-masing UTTP memiliki tempat yang berbeda dalam pembubuhan cap tanda tera tersebut. Cap tanda batal digunakan pada UTTP yang tidak layak pakai, atau tidak dapat diperbaiki sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Cap tanda sah dibubuhkan pada UTTP yang telah melakukan tera dengan kondisi yang baik, dalam cap tanda sah terdapat angka yang menunjukkan tahun dilakukannya tera. Sedangkan cap tanda jaminan dibubuhkan pada UTTP yang telah melakukan tera, sebagai tanda penjamin dari pihak penera.⁸

D. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan

⁸ Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung, *Panduan Mutu...*, hal 34-35

kepada konsumen. Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), perlindungan konsumen menganut 5 (lima) asas, yaitu asas-asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen juga akan berpengaruh pada kepuasan konsumen.⁹

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan perlindungan konsumen secara garis besar adalah untuk menumbuhkan rasa aman terhadap konsumen ketika melakukan transaksi serta untuk melindungi konsumen ketika bertansaksi. Beberapa tujuan perlindungan konsumen lainnya adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- c. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi.
- d. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.

⁹ Yusuf Shofie, *Kapita Selektta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2008), hal. 154-155

- e. Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produkai barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.¹⁰

3. Perlindungan Konsumen dalam Islam

Dalam Islam perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting, karena Islam melihat bahwa perlindungan konsumen bukan hanya sebagai hubungan keperdataan saja, melainkan menyangkut kepentingan publik secara luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dengan Allah SWT. Dalam Islam, hukum perlindungan konsumen mengacu kepada konsep halal dan haram, serta keadilan ekonomi. Aktivitas ekonomi Islam dalam perlindungan konsumen meliputi perlindungan terhadap zat, proses produksi, distribusi, tujuan produksi, hingga pada akibat mengkonsumsi barang atau jasa tersebut. Sumber dari hukum perlindungan konsumen dalam Islam adalah Al-Qur'an, As-Sunnah, Ijma, dan Qiyas.¹¹ Ayat mengenai perlindungan konsumen salah satunya disebutkan dalam Al Qur'an surat an-Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu.

¹⁰ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: Kencana, 2018), hal. 7-10

¹¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 21-25

Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu. (Q.S 4:29)

Perlindungan konsumen dalam Islam memiliki cakupan luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang atau jasa hingga akibat dari penggunaan barang atau jasa tersebut. Maka dalam ekonomi Islam barang atau jasa yang halal dari segi dzatnya dapat menjadi haram ketika cara memproduksi atau mendapatkannya dan atau tujuan mengkonsumsinya melanggar ketentuan atau syariat Islam. Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidana.

Pemeriksaan alat-alat UTTP dilakukan untuk mencocokkan dan menilai tipe atas alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya sesuai atau tidak sesuai dengan standar yang berlaku. Pemeriksaan ini penting dilakukan dalam rangka mewujudkan tertib ukur dalam kegiatan dagang. Dalam artian, pedagang tidak bisa menggunakan ukuran, takaran, dan timbangan tanpa diperiksa terlebih dahulu oleh lembaga yang berwenang. Disamping itu, hal ini bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, sehingga konsumen tidak merasa dirugikan akibat kesalahan pedagang dalam mengukur, menakar dan menimbang barang dagangannya.¹²

¹² Romly, *Al Hisbah Al Islamiyah Sistem Pengawasan Pasar dalam Islam*, (Yogyakarta: Deepublish, 2012), hal. 64

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung sebagai lembaga instansi pemerintah tentunya ikut serta dalam penegakan atau melaksanakan perlindungan konsumen. Upaya yang dilakukan ada beragam, mulai dari operasi pasar, operasi harga pokok, operasi kelayakan pangan yang diedarkan, tera atau tera ulang alat ukur, dan lain sebagainya. Dalam upaya-upaya tersebut, penulis akan mengangkat mengenai upaya perlindungan konsumen melalui tera atau tera ulang alat ukur.

E. Penelitian Terdahulu

Susi Minarsih dan Ary Sutrischastini (2016) dengan penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Tera dan Tera Ulang Alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP) Pada Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan”. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang bagus sangat diinginkan oleh pelanggan, dalam hal ini yang dimaksud adalah kualitas pelayanan tera dan tera ulang sangat diharapkan oleh masyarakat. Dari hasil analisis diketahui bahwa tingkat kualitas layanan bukti fisik, keandalan, jaminan dan empati sudah bisa dikatakan baik dalam artian tingkat kualitas layanannya sedang, sedangkan daya tanggap tingkat kualitas layanannya kurang baik dalam artian rendah. Dari wawancara langsung kepada responden, didapatkan bahwa kualitas pelayanan tera dan tera ulang yang dilakukan oleh

Takar dan Perlengkapannya (UTTP) Pada Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan adalah cukup baik.¹³

Persamaan penelitian ini dengan peneliti adalah sama-sama memaparkan pelaksanaan tera-tera ulang yang dilakukan dinas terkait. Perbedaan penelitian dengan peneliti adalah objek dan lokasi penelitian (penelitian terdahulu adalah Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan, penelitian yang akan dilakukan memilih objek penelitian Pasar Rakyat Kauman). Analisis penelitian (penelitian terdahulu terhadap kualitas pelayanan dalam pelaksanaan tera dan tera ulang alat ukur, timbang, takar dan perlengkapannya (UTTP), penelitian yang akan dilakukan terhadap pelaksanaan tera dan tera ulang timbangan).

Inosentius Samsul (2015) dengan penelitiannya yang berjudul “Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Melalui Penyelenggaraan Metrologi Legal Dalam Era Otonomi Daerah”. Dalam penelitiannya dijelaskan bahwa standar dan pengukuran yang menjadi obyek pengaturan metrologi legal dimaksudkan untuk memberikan perlindungan konsumen dalam menghadapi praktek yang tidak transparan dan sulit dicek oleh konsumen. Laporan kegiatan metrologi legal di Provinsi Bali sangat lengkap dan dari data yang diperoleh memperlihatkan tingkat capaian kegiatan di atas 75 persen dari target. Artinya, pelaksanaan kegiatan metrologi sedang berjalan atau aktivitas metrologi legal terlaksana dengan baik.¹⁴

¹³ Susi Minarsih dan Ary Sutrischastini, “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Tera dan Tera Ulang Alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP) Pada Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan”, *Jurnal Riset Manajemen*. Vol. 3 No. 2, 2016

¹⁴Inosentius Samsul, “Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Melalui Penyelenggaraan Metrologi Legal dalam Era Otonomi Daerah”, Vol. 6 No. 2, 2015

Persamaa penelitian Inosentius Samsul dengan peneliti adalah sama-sama memaparkan upaya dalam melindungi konsumen melalui penyelenggaraan metrologi legal oleh dinas terkait. Perbedaannya adalah objek dan lokasi penelitian (penelitian terdahulu adalah Metrologi Legal Provinsi Bali, penelitian yang akan dilakukan memilih objek penelitian Pasar Rakyat Kauman). Analisis penelitian (penelitian terdahulu penyelenggaraan metrologi legal dalam era otonomi daerah, penelitian yang akan dilakukan terhadap pelaksanaan tera dan tera ulang timbangan).

Oleh Hasrudin Usman (2013) dengan penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Tera Ulang Alat Ukur Takar Timbang dan Perlengkapannya Pada Bidang Metrologi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah”. Dari penelitian tersebut menyatakan bahwa untuk mewujudkan perlindungan terhadap kepentingan umum, khususnya konsumen atas jaminan kebenaran hasil pengukuran, perlu adanya keterlibatan dan kepastian hukum dalam pemakaian alat ukur dan perlengkapannya, yang dituangkan melalui peraturan perundang undangan dibidang kemetrologian, yaitu melalui tera dan tera ulang. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan tera ulang alat UTTP pada Bidang Metrologi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah. Hasil

penelitian ini juga menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berada pada korelasi yang kuat.¹⁵

Persamaan penelitian terdahulu oleh Hasrudin Usman adalah sama-sama memaparkan pelaksanaan tera dan tera ulang melalui dinas terkait. Perbedaannya adalah objek dan lokasi penelitian (penelitian terdahulu adalah Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah, penelitian yang akan dilakukan memilih objek penelitian Pasar Rakyat Kauman). Analisis penelitian (penelitian terdahulu pengaruh kualitas pelayanan tera dan tera ulang, penelitian yang akan dilakukan pelaksanaan tera dan tera ulang timbangan).

Oleh Frans Subakti (2013) dengan penelitiannya yang berjudul “Implementasi Kebijakan Tera Ulang di Kabupaten Kotabaru”. Dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa dalam penerapan kebijakan Tera Ulang di kabupaten Kotabaru hanya terdapat 1 (satu) faktor dalam implementasi kebijakan yaitu komunikasi. Kebijakan Tera Ulang di Kabupaten Kotabaru harus lebih memperhatikan lagi mengenai atau harus memenuhi empat faktor yang merupakan syarat utama keberhasilan proses implementasi, yaitu komunikasi, sumber daya, sikap birokrasi atau pelaksana dan struktur organisasi, termasuk tata aliran kerja birokrasi. Pelayanan tera dan tera ulang untuk diberlakukan kepada masyarakat luas, khususnya masyarakat pedagang ataupun badan yang melayani memakai alat ukur, takar, timbangan dan perlengkapannya. Dalam hal ini

¹⁵ Hasrudin Usman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Tera Ulang Alat Ukur Takar Timbang dan Perlengkapannya Pada Bidang Metrologi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah”, *e-Jurnal Katalogis*. Vol. 1 No. 1, 2013

mempunyai tujuan tertentu, yaitu untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah, memberikan perlindungan konsumen, meningkatkan kelancaran perdagangan dan mewujudkan persaingan usaha yang sehat.¹⁶

Persamaan penelitian terdahulu oleh Frans Subakti adalah sama-sama memaparkan pelaksanaan tera dan tera ulang melalui dinas terkait. Perbedaannya objek dan lokasi penelitian (penelitian terdahulu adalah Kabupaten Kotabaru, penelitian yang akan dilakukan memilih objek penelitian Pasar Rakyat Kauman). Analisis penelitian (penelitian terdahulu implementasi kebijakan tera ulang, penelitian yang akan dilakukan pelaksanaan tera dan tera ulang timbangan).

Oleh Rozalinda (2014) dengan penelitiannya yang berjudul “Peranan Pemerintah dalam Mengawasi Takaran dan Timbangan: Perspektif Ekonomi Islam”. Hasil penelitian tersebut adalah Pemerintah memiliki tugas dan wewenang memberikan pelayanan di bidang kemetrologian kepada masyarakat luas sehingga akan tercipta tertib ukur, takar dan timbangan di dalam perdagangan. Metrologi legal legal sebagai lembaga pemerintah mempunyai tugas yang sama dengan *al-hisba* yang ada dalam konsep Islam, yaitu mengawasi takaran dan timbangan. Metrologi Legal bertugas dari segi keabsahan dan kebenaran alat-alat ukur, takar dan timbangan yang dipakai para pedagang. Tugas ini bertujuan untuk mengurangi pedagang-pedagang yang tidak jujur, serta konsumen merasa aman dalam bertransaksi untuk memenuhi kebutuhannya.¹⁷

¹⁶ Frans Subakti, ”Implementasi Kebijakan Tera Ulang di Kabupaten Kotabaru”, *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*. Vol. 2 Edisi 1, 2013

¹⁷ Rozalinda, “Peranan Pemerintah dalam Mengawasi Takaran dan Timbangan: Perspektif Ekonomi Islam”, *Jurnal Penelitian dan Pengabdian*. Vol. 2 No. 2, 2014

Persamaan penelitian terdahulu oleh Rozalinda adalah sama-sama memaparkan pelaksanaan tera dan tera ulang melalui dinas terkait (pemerintah). Perbedaannya adalah Objek dan lokasi penelitian (penelitian terdahulu adalah Balai Metrologi Legal Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat, penelitian yang akan dilakukan memilih objek penelitian Pasar Rakyat Kauman). Analisis penelitian (penelitian terdahulu peran pemerintah dalam mengawasi takaran timbangan perspektif ekonomi Islam, penelitian yang akan dilakukan pelaksanaan tera dan tera ulang timbangan).

Oleh Shafiria Islamiati (2019) dengan penelitiannya yang berjudul “Analisis Peran dan Tanggung Jawab Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gunungkidul dalam Penegakan Hukum Dibidang Tera Untuk Melindungi Konsumen”. Peran Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gunungkidul dalam melindungi konsumen dengan pengawasan dan pembinaan. Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gunungkidul terhadap alat ukur takar, timbang dan perlengkapannya yang digunakan pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan untuk melakukan tera ulang yang dilakukan oleh petugas penera yang tersebar di 36 pasar yang ada di Kabupaten Gunungkidul. Kedua, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gunungkidul melakukan pembinaan melalui sosialisasi terkait pentingnya tera ulang alat ukur takar, timbang dan perlengkapannya. Peningkatan tera/tera ulang di Kabupaten Gunungkidul harus dilakukan, hal ini salah satunya bertujuan untuk terbentuknya UPT Kemetrolagian yang merupakan salah satu syarat memperoleh

cap tera dimana harus tersedia ruang servis, laboratorium dan perkantoran, dan kecurangan terhadap alat ukur takar, timbangan dan perlengkapannya.¹⁸

Persamaan penelitian terdahulu oleh Shafiria Islamiati adalah sama-sama memaparkan pelaksanaan tera dan tera ulang melalui dinas terkait dalam upaya untuk melindungi konsumen. Perbedaannya adalah Objek dan lokasi penelitian (penelitian terdahulu adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gunungkidul, penelitian yang akan dilakukan memilih objek penelitian Pasar Rakyat Kauman). Analisis penelitian (penelitian terdahulu peran dan tanggungjawab dinas dalam tera, penelitian yang akan dilakukan pelaksanaan tera dan tera ulang timbangan).

Oleh Suharliati Nelsy Husain, Hafied Cangara, Tuti Bahfiarti dengan penelitiannya yang berjudul “Tingkat Pemahaman dan Perilaku Tentang Informasi Penggunaan Alat Ukur Timbangan di Kalangan Pedagang Eceran Pada Dua Pasar Tradisional di Makassar”. Pemahaman pedagang penggunaan alat ukur standar terdiri atas pemahaman tentang tata cara pemakaian timbangan, kewajiban tera dan tera ulang, kebenaran pengukuran dan sanksi. Dari data yang diperoleh disimpulkan bahwa tingkat pemahaman responden terhadap tata cara pemakaian alat ukur timbangan yang standar, kewajiban tera dan tera ulang serta sanksi yang bersumber dari kegiatan Pengawasan UTTP dan kegiatan pelayanan tera dan tera ulang masuk dalam kategori sedang. Untuk memberikan pemahaman serta mengubah perilaku pedagang menjadi lebih baik maka harus adanya tindakan memaksimalkan kegiatan Pengawasan UTTP; meningkatkan sosialisasi kepada

¹⁸ Shafiria Islamiati, Skripsi: *Analisis Peran dan Tanggung Jawab Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gunungkidul dalam Penegakan Hukum Dibidang Tera Untuk Melindungi Konsumen*, (Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan, 2019)

pedagang melalui saluransaluran komunikasi format kecil seperti selebaran (*leaflet*/brosur), iklan pada radio maupun televisi, pemasangan spanduk yang ditempatkan dilokasi pasar; pembentukan paguyuban dikalangan pedagang pengguna alat ukur timbangan; penerapan sanksi sesuai Undang-Undang Metrologi terhadap pelanggaran dalam penggunaan alat ukur timbangan.¹⁹

Persamaan penelitian terdahulu Suharlianti dengan peneliti adalah sama-sama memaparkan menggunakan serta informasi pedagang dalam menggunakan alat ukur timbangan untuk kepuasan konsumen. Perbedaannya adalah Objek dan lokasi penelitian (penelitian terdahulu adalah Pedagang Eceran Pada Dua Pasar Tradisional di Makassar, penelitian yang akan dilakukan memilih objek penelitian Pasar Rakyat Kauman). Analisis penelitian (penelitian terdahulu tingkat pemahaman dan, perilaku informasi menggunakan alat ukur, penelitian yang akan dilakukan pelaksanaan tera dan tera ulang timbangan).

F. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian merupakan asumsi dasar yang disusun oleh peneliti berdasarkan fakta-fakta, observasi dan kajian kepustakaan. Kerangka penelitian digambar kedalam suatu bagan, sehingga orang akan mudah memahami kerangka pemikiran penelitian. Kerangka penelitian harus dibuat terlebih dahulu sebelum membuat tahap-tahap penelitian, hal ini berfungsi agar persiapan dalam penelitian lebih matang.²⁰

¹⁹ Suharlianti Nelsy Husain dkk, “Tingkat Pemahaman dan Perilaku Tentang Informasi Penggunaan Alat Ukur Timbangan di Kalangan Pedagang Eceran Pada Dua Pasar Tradisional di Makassar”, *Jurnal Komunikasi KAREBA*. Vol. 7 No. 1, 2018

²⁰ Firdaus dan Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Deeepublish, 2012), hal. 75-76

Penggunaan alat ukur, takar, timbangan dan perlengkapannya yang disingkat UTTP merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan ekonomi. Salah satu kegiatan ekonomi yang menggunakan alat ukur, takar, timbangan dan perlengkapannya (UTTP) adalah transaksi jual beli. Pada masa sebelum uang ditemukan, tukar menukar barang dinamakan barter yaitu menukar barang menggunakan barang. Pada masa sekarang perdagangan dilakukan dengan penukaran uang dengan barang. Dalam proses transaksi jual beli harus menghasilkan jual beli yang adil, jujur, dan semua pihak mendapatkan haknya.

Penyelenggaraan pelaksanaan tera dan tera ulang alat ukur, takar, timbangan dan perlengkapannya (UTTP) sesuai dengan pasal 1 (satu) Undang-Undang No. 2 Tahun 1981, yang bertugas melakukan tera dan tera ulang terhadap alat ukur, takar, timbangan dan perlengkapannya adalah Metrologi Legal. Penyelenggaraan pelaksanaan tera dan tera ulang alat ukur, takar, timbangan dan perlengkapannya (UTTP) dalam rangka meujudkan tertib ukur dalam kegiatan dagang, disamping itu sebagai upaya memberikan perlindungan kepada konsumen sehingga tidak ada konsumen yang merasa dirugikan. Sebagaimana dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan atau memperdagangkan barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah hitung menurut sebelumnya.

Pemberian wewenang kepada daerah atau otonomi daerah, Pemberian kekuasaan bagi Pemerintah Daerah untuk pelaksanaan Otonomi Daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah,

dijelaskan bahwa pembagian urusan pemerintahan Sub urusan Standarisasi dan Perlindungan Konsumen diserahkan kepada Kabupaten atau Kota terkait dengan pelaksanaan metrologi legal berupa tera, tera ulang dan pengawasan yang dipegang atau dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten. Selanjutnya tera dan tera ulang pelaksanaannya dilimpahkan pada Metrologi Legal Dinas Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung. Beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tera dan tera ulang salah satunya karena memang belum lama pelaksanaan tera dan tera ulang dilimpahkan ke Kabupaten atau Kota terkait. Untuk pemaksimalan pelaksanaan tera dan tera ulang Metrologi Legal Dinas Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung terus pelaksanaan tera dan tera ulang, baik dari pelayanan sampai sosialisasi tera dan tera ulang. Konsep atau kerangka pemikiran dalam penelitian ini oleh peneliti dituangkan dalam skema sebagai berikut.

Gambar 2.4
Kerangka Pemikiran

