

BAB V

PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai pembahasan yang sesuai dengan hasil penelitian yang telah dikumpulkan baik dari hasil observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Hasil penelitian tersebut kemudian akan diuraikan data-datanya dan diperkuat dengan teori dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Adanya uraian ini diharapkan dapat mendeskripsikan mengenai kondisi objek penelitian dan dapat menjawab atas fokus masalah penelitian tentang pelaksanaan tera dan tera ulang terhadap upaya perlindungan konsumen di Pasar Rakyat Kauman.

A. Pemahaman Pedagang Pasar Rakyat Kauman Tentang Penggunaan Alat Ukur Timbangan Serta Tera Dan Tera Ulang

Alat ukur merupakan alat yang dapat membantu kita dalam melakukan suatu aktivitas tertentu. Dalam aktivitas jual beli pedagang membutuhkan alat ukur sesuai dengan kebutuhannya. Pada penelitian ini terfokus pada pedagang di Pasar Rakyat Kauman yang menggunakan alat ukur timbangan. Penggunaan alat ukur timbangan memiliki cara ataupun aturan, tidak semua orang dapat menggunakan alat ukur timbangan dengan baik dan benar. Pemahaman penggunaan alat ukur timbangan diperlukan untuk mendapatkan hasil ukur yang akurat dan sesuai. Penggunaan alat ukur yang salah akan menghasilkan hasil ukur yang tidak sesuai, sehingga dapat merugikan pedagang ataupun konsumen.

Pemahaman penggunaan alat ukur timbangan bukan hanya dalam mengoprasikannya atau menggunakannya saja, namun pedagang juga harus tau

bagaimana cara merawatnya. Pengetahuan pedagang dalam menggunakannya, mulai dari mengenali anak timbangan, mengenali bagian-bagian dari timbangan, menguasai cara menggunakannya, mengetahui cara merawatnya 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.

Dalam penelitian peneliti melihat bahwa pedagang Pasar Rakyat Kauman dalam memahami menggunakan alat ukur sudah baik, namun beberapa dari para pedagang kurang adanya kesadaran untuk kebersihan alat ukur timbangan. Kebersihan alat ukur timbangan juga akan mempengaruhi keakuratan hasil penimbangan, hal ini disebabkan karena beberapa debu atau kotoran yang menempel pada timbangan akan mempengaruhi kualitas timbangan tersebut. Dengan hampir 60% pedagang Pasar Rakyat Kauman menggunakan alat ukur timbangan, dan hampir keseluruhan menggunakan timbangan meja. Pengetahuan pedagang mengenai tera dan tera ulang awalnya buruk, namun dengan bantuan sosialisasi oleh petugas pasar maka sekarang keseluruhan pedagang Pasar Rakyat Kauman memahami mengenai tera dan tera ulang timbangan. Dengan adanya pelaksanaan tera dan tera ulang timbangan di Pasar Rakyat Kauman akan memberikan rasa aman terhadap konsumen.

B. Pelaksanaan Tera dan Tera Ulang Timbangan Terhadap Upaya Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen diciptakan karena pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan

khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan telah menghasilkan berbagai variasi dan atau jasa yang dapat dikonsumsi. Konsisi tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui promosi, cara penjualan, dan lain sebagainya. Sebagai upaya dalam perlindungan konsumen tersebut, pemerintah juga memberikan tugas atau pelayanan terhadap pihak-pihak terkait untuk meningkatkan perlindungan konsumen.

Salah satu pelayanan yang diberikan untuk melindungi konsumen adalah tera dan tera ulang dilaksanakan oleh Bidang Metrologi Legal Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten atau Kota masing-masing. Pelaksanaan tera dan tera ulang berlandaskan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal bahwa untuk melindungi kepentingan umum melalui jaminan kebenaran hasil pengukuran terhadap pemakaian alat-alat ukur timbang dan perlengkapannya.

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

Pelaksanaan tera dan tera ulang di Pasar Rakyat Kauman merupakan pelaksanaan tera dan tera ulang diluar kantor. Tera dan tera ulang di Pasar rakyat Kauman dilaksanakan setian 1 (satu) tahun sekali bertempat di Kantor Kecamatan Kauman. Pedagang Pasar Rakyat Kauman hampir keseluruhan tertib dan taat tera, peneliti menemukan bahwa alat ukur timbangan yang digunakan pedagang Pasar Rakyat Kauman sudah memiliki cap tanda tera dan stiker tera dan atau tera ulang dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tulungagung. Pedagang Pasar Rakyat Kauman mengutamakan kepuasan konsumen, sehingga pedagang taat terhadap aturan dan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.

Konsumen Pasar Rakyat Kauman merasa terlindungi dengan adanya pelaksanaan tera dan tera ulang. Hal ini karena dengan tera dan atau tera ulang maka alat ukur timbangan yang digunakan oleh pedagang telah sesuai dengan standar, sehingga kekhawatiran mengenai keakuratan hasil timbangan dapat diminimalisir. Tidak banyak konsumen yang mengetahui tera dan tera ulang,

namun setelah mendapatkan gambaran oleh peneliti para konsumen mengaku lega dan aman saat melakukan transaksi jual beli.

C. Faktor Penghambat Dan Faktor Pendukung Pelaksanaan Tera dan Tera Ulang Terhadap Upaya Perlindungan Konsumen

1. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah kendala yang dihadapi ketika pelaksanaan tera atau tera ulang. Faktor penghambat utama berasal dari dalam, selanjutnya faktor penghambat dari luar, dan faktor penghambat tidak terduga. Faktor penghambat tersebut diantaranya kurangnya sumber daya manusia (SDM) dalam pelaksanaan tera dan atau tera ulang, kurangnya sarana prasarana tera dan tera ulang, respon atau antusias masyarakat khususnya para wajib tera mengenai tera dan tera ulang, dan faktor tidak terduga misalnya dengan adanya virus *covid-19* yang mengganggu berlangsungnya pelaksanaan tera dan tera ulang.

Faktor penghambat pelaksanaan tera dan tera ulang di Pasar Rakyat Kauman adalah mengenai lokasi pelaksanaan tera. Lokasi pelaksanaan tera yang berada di luar pasar, yaitu di Kantor Kecamatan Kauman membuat beberapa pedagang mengeluh, hal ini disebabkan akan membutuhkan waktu lebih lama untuk pelaksanaan tera dan tera ulang.

Faktor penghambat akan memberikan dampak buruk terhadap pelaksanaan tera dan tera ulang jika tidak segera diatasi. Keberlangsungan usaha pemerintah untuk melindungi konsumen melalui pelaksanaan tera dan tera ulang juga akan terganggu. Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Tulungagung sebagai lembaga yang berwenang akan terus mengupayakan untuk keberlangsungan pelaksanaan tera dan tera ulang yang lebih baik lagi, dan meminimalisir faktor-faktor penghambat atau kendala yang ada.

2. Faktor Pendukung

Faktor pendukung pelaksanaan tera dan tera ulang adalah faktor-faktor yang mendukung atau usaha-usaha untuk mendukung pelaksanaan tera dan tera ulang yang lebih baik, misalnya sosialisasi dan peningkatan pelayanan mengenai tera dan tera ulang. Faktor pendukung utama pelaksanaan tera dan tera ulang adalah dengan dibentuknya Bidang Metrologi Legal pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tulungagung. Faktor pendukung yang lain adalah dengan diadakannya sosialisasi serta peningkatan pelayanan pelaksanaan tera dan atau tera ulang.

Sosialisasi dilakukan secara langsung maupun tidak langsung menggunakan internet, atau media sosial. Dalam sosialisasi langsung petugas akan mengadakan seminar, operasi pasar, atau pembagian brosur. Sosialisasi tidak langsung memanfaatkan media sosial internet, salah satu yang dilakukan oleh tim metrologi legal Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung adalah dengan dibuatnya akun Instagram @i_kilo_tulungagung. Dalam unggahan pada Instagram berisikan mengenai informasi-informasi mengenai tera atau tera ulang, kapan pelaksanaan tera atau tera ulang, serta lokasi pelaksanaan tera atau tera ulang. Akun instagram tersebut sekaligus juga berfungsi sebagai sarana sosialisasi terhadap masyarakat untuk

mengenalkan tera atau tera ulang, dan seberapa pentingnya melakukan tera atau pun tera ulang.

Faktor pendukung dengan peningkatan pelaksanaan tera dan tera ulang juga dilakukan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tulungagung. Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa, yakni upaya meminimalisasi kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 2 berbunyi Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.¹ Dengan demikian, perlu adanya peningkatan pelayanan yang harus dilakukan agar masyarakat mendapatkan kenyamanan dalam menerima pelayanan tersebut. Ketika pelayanan meningkat dan masyarakat mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan, maka masyarakat akan dengan sendirinya datang langsung ke tempat pelayanan.

Peningkatan pelayanan akan memberikan hubungan yang baik antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Keberhasilan dari adanya peningkatan pelayanan akan mempengaruhi beberapa hal. Dalam peningkatan pelayanan tera atau tera ulang diharapkan akan menegakkan perlindungan konsumen. Sehingga konsumen akan merasa aman dalam melakukan kegiatan ekonomi, tanpa takut adanya kecurangan-kecurangan dalam transaksi

¹ Kamaruddin Sellang dan Jamaludin, *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, (TK: Qiara Media, 2019), hal. 1-5

ekonomi tersebut. Peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tulungagung adalah dengan adanya perbaikan mengenai fasilitas tempat tera atau tera ulang di kantor; dengan keterbatasan atau masih kurangnya sumber daya manusia serta perlengkapan alat, tim metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tulungagung bekerja sama dengan tenaga ahli atau teknisi dari CV. Global Teknik yang berkantor di Kota Kediri.

Faktor pendukung yang selanjutnya adalah dengan dibuatkannya kuisioner online mengenai penyusunan indeks tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bidang kemetrologian. Semua masyarakat dapat mengisi kuisioner tersebut dengan mengakses link <https://forms.gle/zDmx78Aftc4ABPFF7> tersebut, tim metrologi legal dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tulungagung dapat melihat serta mempertimbangkan pendapat dari responden, sehingga peningkatan pelayanan yang dilakukan dapat optimal dan tepat sasaran. Dengan beberapa faktor pendukung tersebut diharapkan akan memperbaiki pelayanan tera dan tera ulang, sehingga lebih banyak wajib tera yang sadar untuk melakukan tera dan atau tera ulang, dengan demikian maka upaya perlindungan konsumen dapat berjalan baik.