

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam kehidupan sehari-hari sebagai makhluk sosial tentunya tidak terlepas dengan kegiatan transaksi jual beli. Kegiatan transaksi jual beli yang begitu akrab dengan kehidupan masyarakat umumnya dilakukan di pasar. Sering di jumpai saat berlangsungnya transaksi jual beli yang terjadi di pasar, masih banyak permasalahan yang muncul pada saat ini khususnya bagi pedagang yang menggunakan alat ukur takar timbang dan perlengkapannya (UTTP) seperti timbangan. Banyak pedagang atau penjual yang menggunakan timbangan tidak sesuai antara berat benda yang ditimbang dengan alat yang digunakan untuk menimbang. Ketidaksesuaian tersebut bisa terjadi karena beberapa alasan yaitu alat ukur takar timbang dan perlengkapannya (UTTP) yang digunakan sepanjang waktu dalam frekuensi cukup lama. Sehingga berpotensi terjadinya kesalahan timbangan atau ukuran yang akan merugikan konsumen.

Tidak hanya itu, kesalahan alat ukur takar timbang dan perlengkapannya (UTTP) sering terjadi karena memang ada kecurangan yang sengaja dilakukan oleh beberapa pedagang dengan cara memberatkan timbangan yang mereka gunakan untuk berjualan agar mendapatkan untung lebih. Sehingga konsumen mendapatkan barang yang tidak sesuai antara ukuran dengan nilai tukar yang dibayarnya.

Tapi pada kenyataannya berdasarkan pengawasan di lapangan masih banyak pedagang yang belum memahami arti pentingnya menera ulang alat ukur takar timbang dan perlengkapannya (UTTP) sehingga tidak sedikit yang dijumpai melakukan pelanggaran-pelanggaran yang merugikan kepentingan umum dan konsumen ketika bertransaksi di pasar. Kebenaran ukuran menjadi acuan untuk mutu pelayanan maupun produk yang dihasilkan untuk mendapatkan kepercayaan dari konsumen agar pasar tradisional tidak kehilangan kepercayaan oleh konsumen terkait kuantitas barang yang di bayarkan.

Perlindungan konsumen akan terwujud apabila pedagang melaksanakan kewajibannya terhadap alat ukur/ timbangan untuk di tera ulang setiap tahunnya.. Menurut Shidarta (2014) menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaedah-kaedah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen didalam pergaulan hidup. Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen, Sidobalok (2014).

Beberapa faktor yang mempengaruhi perlindungan konsumen diantaranya adalah sosialisasi, pengawasan, dan kualitas pelayanan. Dengan dilaksanakannya kegiatan sosialisasi oleh UPT Metrologi Legal

akan memberikan pemahaman tentang aturan atau undang-undang terkait dengan alat ukur takar timbang dan perlengkapan (UTTP) yang digunakan pedagang untuk bertransaksi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ananda, Kumadji, & Husaini (2015) yang menyatakan sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perlindungan konsumen.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi perlindungan konsumen adalah pengawasan. Dengan adanya kegiatan pengawasan akan menekan tingkat kecurangan pedagang terhadap alat ukur yang digunakan dalam bertransaksi. Menurut Atmodiwiryo dalam Satriadi (2016) pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Adapun pengaruh pengawasan terhadap perlindungan konsumen didukung oleh penelitian sebelumnya bahwa pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perlindungan konsumen, Dewi & Budi (2017).

Faktor terakhir yang mempengaruhi perlindungan konsumen adalah kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2016), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan yang cepat, tepat, dan inovatif dalam pelaksanaan kegiatan tera ulang akan meningkatkan antusias pedagang untuk melaksanakan tera ulang terhadap timbangan yang digunakan untuk bertransaksi. Adapun pengaruh

kualitas pelayanan terhadap perlindungan konsumen didukung oleh hasil penelitian sebelumnya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perlindungan konsumen, Imanuel & Tanoto (2019).

Fenomena yang melatar belakangi penelitian di Pasar Prambanan berdasarkan observasi dilapangan bahwa konsumen yang berbelanja di pasar Prambanan tidak terjamin kebenarannya terkait dengan kuantitas barang yang di bayarkan dikarenakan banyak pedagang yang melakukan kecurangan, dan timbangan yang tidak bertanda tera sah sehingga alat ukur takar timbang dan perlengkapannya (UTTP) yang digunakan tidak sesuai dengan aturan dan undang-undang yang berlaku.

Berdasarkan uraian permasalahan latar belakang diatas maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sosialisasi, Pengawasan, Dan Kualitas Pelayanan Dalam Pelaksanaan Tera Ulang Alat Ukur Takar Timbang Dan Perlengkapannya (UTTP) Terhadap Perlindungan Konsumen di Pasar Prambanan”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perlindungan konsumen di Pasar Prambanan?
2. Apakah pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perlindungan konsumen di Pasar Prambanan?

3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perlindungan konsumen di Pasar Prambanan?
4. Apakah sosialisasi, pengawasan, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap perlindungan konsumen di Pasar Prambanan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maksud dan tujuan penulisan ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh sosialisasi terhadap perlindungan konsumen di Pasar Prambanan.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengawasan terhadap perlindungan konsumen di Pasar Prambanan.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap perlindungan konsumen di Pasar Prambanan.
4. Untuk menganalisis pengaruh sosialisasi, pengawasan, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap perlindungan konsumen di Pasar Prambanan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Untuk memperluas wawasan keilmuan khususnya mengenai tertib ukur

2. Hasil penelitian ini dapat menjadi literatur dan memberikan sumbangan pemikiran bagi tertib ukur

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan kepada masyarakat terhadap pentingnya tertib ukur di Pasar Tradisional khususnya di Kabupaten Sleman