

**ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN ALAT UKUR, TAKAR, TIMBANG
DAN PERLENGKAPAN (UTTP) TERHADAP
KEPUASAN PELAKU USAHA (PEDAGANG)
PADA KANTOR DINAS PERDAGANGAN KOTA METRO**

TESIS



OLEH

ARWANSYAH

NPM. 21710007

**MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**



**ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN ALAT UKUR, TAKAR, TIMBANG
DAN PERLENGKAPAN (UTTP) TERHADAP
KEPUASAN PELAKU USAHA (PEDAGANG)
PADA KANTOR DINAS PERDAGANGAN KOTA METRO**

TESIS

**Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Pascasarjana**

ARWANSYAH

NPM. 21710007

**MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

ABSTRAK

Arwansyah. 2022 Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Alat Ukur, Takar, Timbangan Dan Perlengkapan (UTTP) Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha (Pedagang) Pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Metro. Tesis Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro, Pembimbing (1) Dr. Suharto, S.E., M.M. (2) Dr. H. Bambang Suhada, M.Si.

Kata Kunci: Kualitas Jasa Pelayanan Alat Ukur, Takar, Timbangan Dan Perlengkapan (UTTP), Metrologi Legal.

Kegiatan Metrologi Legal secara resmi dimulai sejak tahun 1923 yaitu sejak diberlakukannya Peraturan Pemerintah Tentang Tera 1923 yang kemudian setelah mengalami beberapa perubahan dan terakhir adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal.

Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota wajib melaksanakan pelayanan tera/tera ulang dan pengawasan secara maksimal sebagai kebutuhan mutlak dalam bidang transaksi perdagangan, khususnya dalam Pengujian UTTP yang diatur dalam Pasal 16 ayat (1) dan ayat (2) yang wajib dipungut biaya tera dan tera ulang. Kualitas jasa pelayanan di Kota Metro belum ada dasar hukumnya.

Tidak adanya produk hukum daerah yang mengatur tentang pelaksanaan tera dan tera ulang terkait kualitas jasa pelayanan di Kota Metro. Berdasarkan uraian diatas, adapun permasalahan yang dibahas adalah bagaimanakah pelaksanaan tera dan tera ulang dan apa yang melatar belakangi kualitas jasa pelayanan dalam pelaksanaan Tera dan Tera Ulang di Kota Metro.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Importance Performance Analysis. Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan fakta (The Fact Approach) dan pendekatan perundang-undangan (The Statue Approach), juga penggunaan sumber data yaitu sumber data primer dan sekunder, dan analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif serta metode deskriptif.

Adapun hasil dari penelitian ini faktanya adalah pelaksanaan tera dan tera ulang oleh Dinas Perdagangan Kota Metro belum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaannya. Latar belakang kualitas jasa pelayanan di Kota Metro adalah belum berlaku atau diterapkannya aturan maupun payung hukum yang dapat digunakan sebagai pedoman pelaksanaan pemungutan biaya tera.

Dinas Perdagangan Kota Metro menjalankan tugas sebagaimana mestinya dalam bidang Metrologi yaitu pengujian terhadap UTTP. Petugas selalu melaksanakan pengujian tersebut di lapangan dan tidak melakukan pemungutan terhadap biaya tera, dikarenakan pengujian tersebut salah satu kewajiban dari Dinas Perdagangan Kota Metro dan mengantisipasi adanya kesalahan maupun kecurangan dalam penggunaan UTTP.

ABSTRACT

Arwansyah. 2022 Analysis of Service Quality for Measuring Instruments, Measures, Scales and Equipment (UTTP) on the Satisfaction of Business Actor (Traders) at the Metro City Trade Office. Thesis Master of Management Study Program Muhammadiyah University of Metro, Advisor (1) Dr. Suharto, S.E, M.M. (2) Dr. Afdal Mazni, S.E, M.M.

Keywords: Service Quality for Measuring Instruments, Measures, Scales and Equipment (UTTP), Legal Metrology.

Legal Metrology activities officially began in 1923, namely since the enactment of the Government Regulation on Tera 1923 which after having undergone several changes and finally the Law of the Republic of Indonesia Number 2 of 1981 concerning Legal Metrology.

District/City Regional Governments are obliged to carry out maximum re-service and supervision as an absolute requirement in the field of trade transactions, especially in UTTP Testing which is regulated in Article 16 paragraph (1) and paragraph (2) which must be charged a tera and reimbursement fee. There's no law suit in Metro City for service quality.

There is no regional legal product that regulates the implementation of tera and tera re-related to the quality of service in Metro City. Based on the description above, the problem discussed is how the implementation of tera and tera reset and what is behind the quality of service in the implementation of Tera and Tera reset in Metro City.

The method used in this research is the Importance Performance Analysis method. The types of approaches used in this study are the fact approach (The Fact Approach) and the legislation approach (The Statue Approach), as well as the use of data sources, namely primary and secondary data sources, and the data analysis used is a qualitative method and a descriptive method.

The results of this study are in fact that the implementation of tera and tera re-implementation by the Metro City Trade Office has not been in accordance with the laws and regulations on which it is implemented. The background of the quality of service services in Metro City is that there has not been a validity or application of rules or legal umbrellas that can be used as guidelines for the implementation of the collection of fees tera.

The Metro City Trade Office carries out its duties as it should in the field of Metrology, namely testing UTTP. Officers always carry out the test in the field and do not collect the cost of tera, because the test is one of the obligations of the Metro City Trade Office and anticipates errors and fraud in the use of UTTP.

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis oleh **ARWANSYAH** ini,
Telah diperbaiki dan disetujui untuk diseminarkan

Metro, 11 Mei 2023

Pembimbing I



Dr. Subarto, S.E., M.M.
NIDN.0228035801

Pembimbing II



Dr. H. Bambang Suhada, M.Si.
NIDN. 0004126401

Ketua Program Studi



Dr. Deny Edi Widodo, S.E., M.M.
NIDN.0414087802

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Alat Ukur, Takar, Timbangan Dan Perlengkapan (UTTP) Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha (Pedagang) Pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Metro

Oleh

Arwansyah

Tesis oleh **ARWANSYAH** ini,
Telah dipertahankan di depan tim penguji
Pada tanggal, 11 Mei 2023



Dr. Suharto, S.E., M.M., Pembimbing I
NIDN. 0228035801



Dr. H. Bambang Sufada, M.Si, Pembimbing II
NIDN. 0004126401



Dr. Marhaban Sigalingging, M.M., Penguji Utama
NIDN. 0223016502

Menyetujui,

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. Agus Susanto, M. Si.
NIP. 19620827 198803 1 001

MOTTO

يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ
أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya: "Niscaya Allah akan meninggikan orang-orang beriman diantara mudan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat."

(Q.S.Al- Mujadilah:11)

Berdoda dan berusaha, selalubermanfaat untuk orang lain.

(Arwansyah)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan tesis ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar pascasarjana. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya tesis ini bisa selesai diwaktu yang tepat.

Seorang teman seangkatan di Universitas Muhammadiyah Metro pernah berkata, jika mempunyai sebuah tujuan, maka buatlah batas waktu untuk mencapai tujuan tersebut, sehingga hal inilah yang membuat penulis memacu dirinya sampai batas maksimal sehingga dapat menyelesaikan tesis ini, diwaktu yang tepat. Tesis ini saya persembahkan untuk:

1. Ayah ku Amron (almarhum) dan Mamah ku Inten tercinta kupersempahkan kepadanya yang telah mendidik, merawat dan menyayangiku dengan penuh kasih sayang yang tidak akan terganti, senantiasa memberi keteduhan dalam hidupku dan tidak henti-hentinya selalu memberikan do'a serta dukungan tanpa lelah demi keberhasilan studiku.
2. Istriku Marini Apriyanti dan anakku Arma Putransyah, Ramadhan Putransyah dan Apriliana Annisa Putriansyah tercinta yang selalu memberikan motivasi dan dukungan sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
3. Keluarga besar dan semua keluarga yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih untuk doa, nasehat, masukan dan semangatnya selama ini.
4. Teman-teman seperjuanganku Pascasarjana Maagister Manajemen Angkatan tahun 2021 yang selalu membantu dan memberikan dukungan, motivasi dan saran sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
5. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “*Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Alat Ukur, Takar, Timbangan Dan Perlengkapan (UTTP) Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha (Pedagang) Pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Metro*”. Shalawat serta Salam disampaikan kepada nabi kita Muhammad SAW, semoga mendapatkan syafa’at-Nya kelak.

Penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Nyoto Suseno, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. Bapak Dr. Agus Susanto, M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Bapak Dr. Deny Edi Widodo, S.E., M.M, selaku Ketua Prodi Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro
4. Bapak Dr. Suharto, S.E., M.M, selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun tesis ini.
5. Bapak Dr.H.Bambang Suhada, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun tesis ini.
6. Bapak Dr. Marhaban Sigalingging, M.M, selaku Penguji Utama yang telah memberikan masukan, saran, motivasi dan bimbingan dalam mengerjakan tesis ini.
7. Segenap dosen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan banyak wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang berarti bagi penulis. Seluruh Staf dan Karyawan Pascasarjana, Penulis mengucapkan terima kasih atas bantuannya
8. Kepala Dinas Perdagangan Kota Metro yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian
9. Seluruh staf UPTD Metrologi Legal yang telah membantu memberikan semangat,saran,masukan dan motivasi dalam mengerjakan tesis ini
10. Seluruh Pelaku usaha (Pedagang) yang telah memberikan waktu untuk dapat mengisi kuesioner penelitian

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis hanya dapat memohon dan berdoa atas segala bantuan, bimbingan, dukungan, semangat, masukan, dan do'a yang telah diberikan menjadi pintu datangnya Ridho dan Kasih Sayang Allah SWT di dunia dan akhirat. *Aamiin ya Rabbal alamiin.*

Penulis berharap semoga tesis ini akan membawa manfaat yang sebesar-besarnya khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Penulis



Arwansyah

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Menyatakan bahwa tesis dengan judul “Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Alat Ukur, Takar, Timbangan Dan Perlengkapan (UTTP) Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha (Pedagang) Pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Metro” benar hasil karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Magister Manajemen dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 11 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



Arwansyah

NPM. 21710007

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
ABSTRACTvi	vi
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
MOTTO.....	ix
PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	1
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dari Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	6
F. Ruang Lingkup Pada Penelitian	6
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	7
A. Kajian Teori	7
1. Kualitas Jasa Pelayanan	7
a. Pengertian Kualitas Jasa	7
b. Pengertian Pelayanan	8
c. Indikator Kualitas Jasa Pelayanan	13
2. Kepuasan Pelaku Usaha (Pedagang)	14
a. Pengertian Kepuasan Pelaku Usaha (Pedagang)	14
b. Tujuan Dari Pemberian Kepuasan pada Pelaku Usaha (Pedagang)	14
c. Tingkat Kepuasan pada Pelaku Usaha (Pedagang)	15
d. Unsur-unsur atau Indikator Kepuasan pada Pelaku Usaha (Pedagang)	15
3. Tera/Tera Ulang pada Alat-alat Ukur, Timbang, Takar, dan Perlengkapannya (UTTP)	16

a. Umum	16
b. Jenis Pelayanan Metrologi Legal	17
B. Hasil Penelitian yang Terdahulu	18
C. Kerangka Pemikiran	19
D. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	21
1. Populasi	21
2. Sampel	22
3. Teknik Pengambilan Sampel	22
C. Variabel dan Definisi Operasional	23
1. Variabel Penelitian	23
2. Definisi Operasional	23
D. Instrumen Penelitian	24
1. Bentuk Instrumen Penelitian	24
2. Kisi-Kisi dari Instrumen Penelitian	25
3. Penetapan Skor dan Alternatif	25
4. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	26
E. Metode Pengumpulan Data	28
1. Angket atau Kuisisioner	28
2. Interview	29
3. Observasi	29
F. Metode Analisis Data	29
1. Pengujian Normalitas	29
2. Pengujian Homogenitas	30
3. Analisis Persentase	31
4. Pengujian Linearitas	31
5. Pengujian Hipotesis	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Deskripsi Umum Hasil Penelitian	33
1. Umum	33
2. Pemerintahan	34

3.	Perdagangan Di Kota Metro	34
4.	Tupoksi Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal.....	35
B.	Deskripsi Khusus Hasil Penelitian	36
1.	Penyajian Data Tentang Kualitas Jasa Pelayanan	36
2.	Penyajian Data Tentang Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang ..	37
C.	Pengujian Persyaratan Analisis	38
1.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	38
a.	Hasil Uji Validitas	38
b.	Hasil Uji Reliabilitas.....	40
2.	Uji Persyaratan Analisis	41
a.	Uji Normalitas Kualitas Jasa Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang (Y)	41
b.	Uji Homogenitas Kualitas Jasa Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang (Y).....	42
D.	Pengujian Hipotesis Penelitian	44
1.	Koefisiensi Determinasi	44
2.	Analisis Regresi Sederhana	45
3.	Uji Pengaruh Secara Parsial	47
E.	Pembahasan.....	48
BAB V	PENUTUP	50
A.	Kesimpulan.....	50
B.	Implikasi	50
C.	Saran	51
DAFTAR	LITERATUR	52

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Data Pelayanan Tera/Tera Ulang UTTP di Metro.....	4
Tabel 2. Penelitian Yang Terdahulu.....	18
Tabel 3 Populasi Pelaku Usaha (Pedagang) Pemilik UTTP Wilayah Kota Metro	21
Tabel 4 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 5 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	25
Tabel 6 Klasifikasi Data Skor Angket Kualitas Jasa Pelayanan	36
Tabel 7 Klasifikasi Data Skor Angket Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang.	38
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Jasa Pelayanan.....	39
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang	39
Tabel 10 Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Jasa Pelayanan.....	40
Tabel 11 Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang	40
Tabel 12 Hasil Uji Normalitas	41
Tabel 13. Hasil Pengujian	42
Tabel 14 Hasil Uji Linieritas Data Variabel Kualitas Jasa Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelaku Usaha atau Pedagang (Y).....	43
Tabel 15 Koefisien Determinasi.....	44
Tabel 16 Hasil Analisa (ANOVA Table).....	45
Tabel 17 Hasil Analisa Regresi Sederhana (<i>Coefficients Table</i>).....	45
Tabel 18 Hasil Uji Pengaruh Secara Parsial.....	47
Tabel 19 Klasifikasi Data Skor Angket Kualitas Jasa Pelayanan.....	59
Tabel 20 Klasifikasi Data Skor Angket Kepuasan Pelaku Usaha/Pedagang	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1 Model Korelasional dari Variabel Bebas dengan Variabel Terikat	19



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 75/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ARWANSYAH
NPM : 21710007
Jenis Dokumen : TESIS

Judul:

ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN ALAT UKUR, TAKAR, TIMBANG DAN PERLENGKAPAN (UTTP) TERHADAP KEPUASAN PELAKU USAHA (PEDAGANG) PADA KANTOR DINAS PERDAGANGAN KOTA METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamspaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 08 Mei 2023
Kepala Unit,



Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

alamat:

Ki Hajar Dewantara No.116
Ngmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Purwokerto, Indonesia

website: www.upi.ummetro.ac.id
email: help@upi.ummetro.ac.id