BAB III

JUAL BELI SUKU CADANG MOTOR HONDA DENGAN SISTEM JATUH TEMPO DI DEALER HONDA CV. SINARJAYA KECAMATAN BUDURAN KABUPATEN SIDOARJO.

A. Gambaran Tentang Lokasi Penelitian

1. Sekilas Dealer Honda CV. Sinarjaya

Dealer CV. Sinarjaya merupakan salah satu perusahaan otomotif dalam bentuk jual beli motor Honda yang yang terletak di daerah Kabupaten Sidoarjo, yaitu dengan alamat jalan Banjarkemantren No. 14 Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. Dealer Honda ini mulai beroperasi sejak bulain mei tahun 2004.[1]

Dealer Honda CV. Sinarjaya melayani penjualan motor Honda dengan dua sistem yaitu *cash and credit* dengan fasilitas H1-H2-H3 (3 in 1). Yang dimaksud dalam fasilitas H1-H2-H3 yaitu :

a) H1 (marketing)

Pelayanan pembelian kendaraan bermotor Honda dengan pemilihan pembayaran atau pembiayaan secara tunai maupun kredit yang didukung dengan tim penjualan yang mengerti akan kebutuhan konsumen.

[1] Dokumen Profil Dealer CV. Sinarjaya, Kecamatan Buduran, kabupaten Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) H2 (servis)

Pelayanan bengkel dan perawatan, dimana melayani One Stop Service untuk perawatan atau perbaikan ringan dan berat.

c) H3 (sparepart)

H3 merupakan pelayanan mengenai ketersediaan suku cadang. Dimana ketersediaan suku cadang merupakan kunci utama dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan terbaik bagi pelanggan.[2]

2. Keadaan Geografis

Penelitian ini dilakukan di Dealer Honda CV. Sinarjaya yang berlokasi di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur dengan alamat lengkap Jl. Banjarkemantren No. 14 Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo.

Keadaan lokasi secara demografis :

Luas area : 722 km^2

Terletak pada garis : 7.30 – 7.50 lintang selatan dan 112.50 -112.90 Bujur timur.

[2] Ainun, *Wawancara,* Sidoarjo, 17 Juni 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keadaan lokasi secara *market value* :

a. Sebelah utara yaitu bertepatan dengan Kecamatan Gedangan. *Market value* dari Kecamatan Gedangan sendiri adalah : Daerah Industri (mayoritas penduduk pekerja), jumlah penduduk sangat padat, dan perumahan menengah keatas (puri surya jaya)
b. Sebelah barat yaitu bertepatan dengan Kecamatan Sukodono. *Market value* dari lokasi sebelah bafrat adalah : Area perumahan menengah kebawah, mayoritas penduduk petani.
a. Sebelah timur yaitu daerah Kecamatan Sedati. *Market Value* dari Kecamatan Sedati adalah : Area perumahan menengah kebawah, mayoritas penduduk nelayan.
b. Sebelah selatan yaitu Kecamatan Buduran. *Market value* dari Kecamatan Buduran adalah : Area perumahan menengah Keatas, mayoritas penduduk wiraswasta, area industri besar (maspion).[3]

3. Visi dan Misi Dealer

a. Visi

Visi dari Dealer Honda CV. Sinarjaya adalah, Menjadi Perusahaan yang :

1) Mempunyai nilai lebih.
2) Selalu Bertumbuh Sehat.
3) Memberikan Kesejahteraan bersama yang Berkesinambungan.

[3] Dokumen Profil Dealer CV. Sinarjaya, Kecamatan Buduran, kabupaten Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Misi

Misi dari Dealer Honda CV. Sinarjaya adalah "Memberikan Pelayanan Yang Terbaik Kepada Pelanggan Berdasarkan Proses Yang Benar".

4. Struktur Organisasi

Susunan Pegawai dari Dealer Honda CV. Sinarjaya:

a. Owner : Rudi Cahyono
b. General Manager : Fredy Halim
c. Manager Cabang : Ilham Syaril
d. Area Mkt Manager : Eko Siswanto
e. Operator Head : Mariana
f. Akunting Cabang : Widya

Sedangkan jumlah karyawan dari Dealer Honda CV. Sinarjaya ini terdiri dari 27 orang, dengan rincian:

No	Position	Person
1	PIC	1
2	Koordinator	2
3	Salesman	10
4	Sales Counter	2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5	Administration	2
6	Service Head	1
7	Mekanik	4
8	Front Desk	1
9	PDI	3
	total	27[4]

5. Program Dealer

Dealer Honda CV. Sinarjaya mempunyai beberapa progam untuk sarana promosi dan peningkatan layanan baik secara internal dan eksternal, meliputi :[5]

a. Agresive Activity :

1) Pengadaan showroom *event* secara konsisten minimal 1 kali sebulan

2) Test ride Revo di Grebeg Pasar

3) Test ride Blade di sekolah-sekolah di pusat kota

4) Pembuatan layar warung sebagai promosi ATL

5) Kerjasama dengan instansi untuk mengadakan program khusus pegawai negeri bersama Finance Company dengan menonjolkan Revo dan Blade

6) Pelayanan ekstra : Service Ahass sd. Pk. 20.00

[4] Ibid,.
[5] Ibid,.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Management RO :

1) Mengoptimalkan SMS Broadcast

2) Pengadaan gathering konsumen RO di dealer minimal 1 kali sebulan

c. Development Man Power :

1) Penambahan salesman di masing-masing team leader

2) Pembagian area kerja salesman untuk mengcover GC

3) Penambahan Sales Counter

d. Internal Development :

1) Training Product Knowledge

2) *Training* Administrasi

3) *Gathering* Karyawan

4) *Reward* Karyawan Terbaik.[6]

B. Praktek Jual Beli Suku Cadang Motor Honda

Praktek jual beli yang terdapat dalam transaksi pembelian suku cadang di Dealer Honda CV. Sinarjaya Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo merupakan jual beli yang mengguanakan bentuk khusus yaitu dalam islam jual beli secara pesanan. Yang menjadi objek dari jual beli tersebut adalah suku cadang motor Honda, dimana suku cadang motor ini digunakan untuk keperluan perawatan motor Honda. Jual beli dilakukan antara Dealer Honda CV. Sinarjaya sebagai pembeli dengan PT. MPM

[6] Ibid,.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagai penjual. PT. MPM merupakan distributor tunggal yang menyediakan purna jual beli suku cadang motor Honda untuk daerah Jawa Timur dan Nusa Tenggara Timur.

Berikut deskripsi secara umum mengenai praktek jual beli pesanan dengan sistem jatuh tempo di Dealer Honda CV. Sinarjaya Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo.

1. Proses pemesanan jual beli suku cadang motor Honda

   Proses pemesanan dalam jual beli motor Honda di Dealer Honda CV. Sinarjaya ini dilakukan dengan cara online dengan menyebutkan spesifikasi suku cadang yang dipesan hingga jumlah dari suku cadang yang dipesan. Untuk pemesanan baik itu sepeda motor ataupun suku cadang dilakukan melalui sistem online yang memnag sudah disiapkan dalam proses pemesana, jadi tidak harus datang ke MPM.[7] Setelah pemesanan dilakukan maka pihak penjual yaitu PT. MPM akan memberikan balasan mengenai hari pengiriman barang ke Dealer yang memesan.[8]

   Menurut bapak Indra, dari divisi pemasaran MPM apabila terjadi pemesanan barang dari pihak dealer, pada saat itu juga akan dilakukan pengecekan ketersediaan barang baik dari jenis dan jumlah

[7] Emil, *Wawancara*, Sidoarjo, 17 Juni 2015.
[8] Emil, *Wawancara,* SIdoarjo, 17 Juni 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

stok barang. apabila ketersediaan barang mencukupi, maka akan diinformasikan kepada dealer pemesan tentang waktu barang dikirim.[9]

Setelah proses tersebut, penjual akan mengirimkan suku cadang tersebut sesuai dengan ketentuan pengiriman barang yang terjadi saat pemesanan suku cadang. Saat pengiriman tersebut, petugas dari pihak penjual juga akan menyertakan faktur, yangmana faktur tersebut digunakan untuk keperluan pembayaran dan pelunasan suku cadang yang dipesan.

Dalam hal pemesanan ada beberapa hal yang harus diketahui oleh pihak pembeli yaitu mengenai spesifikasi barang dan jumlah barang. Mengenai spesifikasi, pihak penjual juga akan mempertimbangkan *rating* dari dealer pemesan. Apabila dealer yang memesan memiliki *rating* yang baik maka dealer tersebut mempunyai hak istimewa dibanding dengan dealer yang mempunyai rating dibawahnya. Hak istimewa tersebut mengenai spesifikasi diatas, bahwa dealer yang mempunyai *rating* yang baik dibanding dealer yang lain maka dealer tersebut dalam pemilihan spesifikasi lebih luas dan tidak dibatasi oleh penjual yaitu PT. MPM.

Menurut bapak Ilham selaku pimpinan dari Dealer Honda CV. Sinarjaya bahwa dalam memesan barang baik itu sepeda motor maupun suku cadang, pihak MPM memberlakukan sistem *rating*,

[9] Indra, *Wawancara*, Surabaya, 24 Juni 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tujuannya agar setiap dealer berusaha melakukan penjualan sesuai target penjualan.[10]

Pemberlakuan mengenai *rating* tersebut juga berlaku pada pembelian suku cadang baik secara spesifikasi maupun jumlah pesanan. Sehingga, secara umum dealer tidak dapat memesan barang baik kendaraan bermotor dan suku cadang sesuai dengan keinginan dealer karena hal tersebut juga dibatasi. Dealer sebagai pembeli tidak dapat menentukan sendiri jumlah pembelian itu dikarenakan dealer tidak mempunyai hak otoritas, dengan artian dalam hal pembelian semua ditentukan oleh pihak MPM sebagai penyuplai barang.

Disamping mengenai hal diatas, terdapat juga istilah *indent* . *indent* dilakukan apabila barang atau kendaraan bermotor tidak tersedia di dealer atau yang tersedia di dealer tidak sesuai dengan keinginan konsumen maka pihak dealer akan memesan barang atau kendaraan bermotor sesuai spesifikasi yang diinginkan oleh pelanggan kepada pihak penjual atau *suplier* yaitu MPM dikarenakan barang tersebut hanya memang terbatas adanya.[11]

2. Proses pembayaran jual beli cadang motor Honda

Terdapat dua model pembayaran dalam jual beli dengan bentuk pesanan, yaitu pembayaran dilakukan disaat pemesanan barang dan

[10] Ilham, *Wawancara,* Sidoarjo, 12 Juni 2015.
[11] Ibid,.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang kedua dilakukan bersamaan dengan penyerahan barang kepada pembeli.

Dalam pelaksaanaan jual beli suku cadang motor Honda ini di Dealer Honda CV. Sinarjaya, pembayaran dilakukan setelah barang diterima oleh dealer. Pembayaran tersebut dilakukan juga tidak secara langsung, melainkan pihak penjual atau MPM memberikan waktu 30 hari untuk melakukan pembayaran setelah barang dikirim. Akan tetapi, jika pada saat pengiriman barang pihak bengkel dealer tidak ada laporan mengenai kerusakan pada barang yang dikirim, maka hak poenggantian tersebut sudah tidak berlaku. Contohnya, jika selang beberapa hari setelah pengiriman terdapat laporan mengenai kerusakan barang pesanan maka resiko tersebut ditanggung oleh dealer. Dikarenakan, hak penggantian barang pesanan yang rusak hanya dilakukan pada saat pengiriman barang pesanan.[12]

Pada saat barang dikirim dan diterima oleh dealer, sebelumnya pihak bengkel dari dealer akan memeriksa setiap barang pesanan yang dikirim, apakah dalam barang pesanan tersebut ada yang rusak ataupun tidak sesuai dengan spesifikasi saat pemesanan. Apabila terdapat barang yang rusak atau tidak sesuai maka pihak dealer meminta untuk penggantian barang sesuai jumlah barang yang rusak. Dalam penggantian barang tersebut, pihak penjual yaitu MPM tidak akan

[12] Emil, *Wawancara,* Sidoarjo, 17 Juni 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

meminta untuk penambahan pembayaran, karena hal tersebut memang kewajiban dari pihak penjual.[13]

Ada beberapa ketentuan yang diberlakukan oleh pihak penjual atau MPM apabila terjadi keterlambatan dalam pembayaran. Pertama, jika pihak pembeli atau dalam hal ini dealer tidak dapat melunasi pembayaran sesuai tempo yang ditentukan maka akan dikenakan denda. Kedua, jika terdapat keterlambatan pembayaran maka dilakukan penanggungan barang, atau barang tidak dikirim. Menurut apa yang dikatakan oleh ibu Emil selaku staff akunting dealer Honda CV. Sinarjaya, selama ini dealer Honda CV. Sinarjaya belum pernah terjadi keterlambatan barang, sehingga sanksi tersebut belum pernah dialami oleh pihak dealer.

Mengenai pemberlakuan sanksi tersebut, ibu emil bagian akunting dari dealer tersebut mengatakan bahwa memang apabila terjadi keterlambatan dalam hal pembayaran baik itu kendaraan bermotor maupun suku cadang akan dikenakan sanksi yaitu antara sanksi denda dan sanksi penanguhan barang. Beliau juga mengatakan karena selama ini dealer Honda CV. Sinarjaya belum pernah mengalami keterlambatan pembayaran maka beliau tidak mengetahui secara rinci mengenai sanksi tersebut. Ibu Emil menyimpulkan sanksi itu pasti, tetapi dalam bentuknya tergantung dari pihak MPM, karena

[13] Eli, *Wawancara*, Sidoarjo, 25 Juni 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

di dalam faktur pembayaran hanya terdapat mengenai, spesifikasi barang, jumlah barang, harga barang, dan tenggang waktu pembayaran.[14]

Hal tersebut juga diungkapkan oleh ibu Hanako selaku administrasi keuangan MPM, ketika jika terjadi terlambat dalam pembayaran maka akan dikenakan sanksi. Pertama, akan diberikan peringatan, kedua akan diebrikan sanksi denda, jika terulamg kembali akan dilakukan penangguhan barang yang dipesan selanjutnya. Akan tetapi, masalah keterlambatan sangat jarang terjadi dikarenakan dalam tenggang waktu yang lumayan lama yaitu 30 hari sangat kecil kemungkinan untuk terjadi keterlambatan.[15]

[14] Emil, *Wawancara*, Sidoarjo, 23 Juni 2015.
[15] Hanako, *Wawancara*, Surabaya, 24 Juni 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id