BAB III

GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN DAN MEKANISME PENUNDAAN WAKTU PENYERAHAN BARANG DI DTC WONOKROMO SURABAYA

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Toko Fidhia Collection

a. Sejarah Toko Fidhia Collection

Awal mula dibukanya toko Fidhia Collection adalah ketika itu pemilik toko yang bernama ibu Anisa ditawari mengontrak sebuah stand yang berada di Kecamatan Wonokromo Surabaya Jawa Timur tepatnya di DTC (Darmo Trade Center) Wonokromo lantai 3 blok A No. 6, dengan dana yang diberikan oleh suaminya yaitu bapak Anggara pada tanggal 2 Februari 2005 dibukalah toko busana ini, awalnya ibu Anisa hanya menjual baju yang didapatnya dari distributor-distributor grosir dengan hanya menjual merk busana Sik Clothing, Iskariman dan Jannaty. Seiring berjalannya waktu ternyata ibu Anisa mendapat banyak pelanggan sehingga tahun 2008 beliau mengembangkan usahanya dengan menambah jumlah merk busananya yaitu Rahnem, Nibra's, Ethica, Mutif, Qirani, Khabeela, Zaqiya. Selain itu beliau juga menambah sistem transaksi jual belinya yang

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

semula hanya jual beli tunai, sekarang beliau menerapkan jual beli dengan sistem pesanan. [1]

Lebih lanjut berdasarkan awal berdirinya dan perkembangan, toko Fidhia Collection, mempunyai maksud dan tujuan sebagaimana berikut: Meningkatkan kualitas dan kuantitas busana sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan, Meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan, Menjadikan toko sebagai pusat grosir di DTC Wonokromo.

Adapun pembagian uraian tugas dari setiap jabatan, ialah sebagaimana berikut :

1) Pemodal

Pemodal sebagai penentu perputaran dan perkembangan usaha toko Fidhia Collection. Pemodal hanya mempunyai wewenang untuk memberikan modal, dikarenakan pemodal merupakan suami dari pemilik toko, sehingga pemodal menyerahkan semua keputusan kepada pemilik toko.

2) Pemilik toko

Pemilik toko sebagai pemilik dan memegng kedudukan penting dalam organisasi. Pemilik toko mempunyai wewenang dalam mengambil keputusan dan membuat kebijakan, serta

[1] Anisa, *Wawancara*, Surabaya, 13 November 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

melakukan pengawasan terhadap toko sesuai dengan program dan tujuan yang telah ditetapkan.

Selain melakukan pengawasan, ada beberapa tugas lain yang dilakukan oleh pemilik toko [2], yaitu :

1) Melakukan penyediaan barang di toko Fidhia Collection.
2) Melakukan pengauditan laporan ketersediaan barang dan hasil penjualan.
3) Menerima pesanan busana dari pelanggan.
4) Membina dan mengkoordinir staf administrasi dan karyawan.
5) Melakukan hubungan baik dengan pelanggan.
6) Menyiapkan dan menetapkan gaji staf administrasi dan karyawan.

3) Staf Administrasi

Staf administratif merupakan staf ahli untuk membantu pemilik toko dalam melaksanakan pemberkasan sehari-hari. Diantara tugas staf admin adalah sebagai berikut [3] :

1) Membuat surat-surat yang berhubungan dengan keluar masuknya barang.
2) Mengaudit nota pembelian, nota penjualan baik yang merupakan jual beli tunai maupun jual beli pesanan, serta berkas-berkas lain yang berhubungan dengan keuangan.

[2] Anisa, *Wawancara*, 13 November 2015.
[3] Fidhia, *Wawancara*, 13 November 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

3) Mencatat semua busana yang tersedia dan busana yang terjual setiap harinya.

4) Staf Karyawan

Staf karyawan merupakan tenaga yang dipekerjakan untuk membantu tugas staf administrasi yang mempunyai tugas diantaranya [4]:

1) Melakukan penataan busana dengan rapi dan bersih, sehingga toko terlihat indah.
2) Melayani pelanggan yang datang dengan baik dan sabar.
3) Mengucapkan salam dan memperlihatkan berbagai model busana sehingga pelanggan tertarik untuk membeli.

b. Produk-produk Toko Fidhia Collection

Produk yang dijual di toko Fidhia Collection ini meliputi busana muslim wanita, busana muslim pria, busana muslim anak wanita, busana muslim anak laki-laki, busana atasan wanita, busana muslim atasan pria.

a. Produk Busana Merk Qirani

Produk Qirani adalah busana muslim berbahan kaos yang nyaman dipakai terdiri dari blus dan gamis.

b. Produk Busana Merk Ethica

Busana muslim Ethica memiliki beragam ukuran, warna, desain dan model yang banyak disukai oleh anak-anak hingga wanita

[4] Dina, *Wawancara,* 13 November 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

dewasa, meliputi gamis anak dan kerudung, gamis remaja, atasan berbahan kaos panjang, serta gamis dewasa.

c. Produk Busana Merk Sik Clothing

Busana muslim merk Sik Clothing merupakan jenis busana berbahan kaos dan katun, yang meliputi gamis, atasan, kerudung dan baju koko.

d. Produk Busana Merk Rahnem

Produk busana merk Rahnem merupakan busana khusus berbahan kaos dan meliputi jenis busana gamis, atasan wanita, serta sekarang telah mempunyai sarimbit ibu dan anak perempuan.

e. Produk Busana Merk Jannaty

Produk busana merk Jannaty merupakan busana berbahan katun dan kaos yang hanya meliputi atasan wanita dan gamis saja.

f. Produk Busana Merk Nibra's

Produk busana merk Nibra's merupakan busana berbahan katun menyediakan gamis, atasan wanita, sarimbit gamis dan baju koko, serta sarimbit keluarga.

g. Produk Busana Merk Mutif

Produk busana mutif berbahan perpaduan kaos dan katun, busana muslim wanita dewasa, busana muslim remaja, blus atasan remaja, busana muslim anak dan blus atasan baju koko pria.

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

h. Produk Busana Merk Zaqiya

Produk busana merk Zaqiya merupakan busana berbahan katun dan jersey yang khusus menjual busana gamis.

i. Produk Busana Merk Rauna

Produk busana merk Rauna merupakan busana berbahan jersey yang khusus hanya menjual busana gamis berbahan jersey.

j. Produk Busana Merk Illiyana

Produk busana merk Illiyana merupakan busana baju atasan dan bawahan yang terpisah. Produk ini berbahan katun dan kaos.

2. Toko Virgo Collection

a. Sejarah Toko Virgo Collection

Awal mula dibukanya toko Virgo Collection adalah ketika itu pemilik toko yang bernama ibu Ervina mengontrak sebuah stand yang berada di Kecamatan Wonokromo Surabaya Jawa Timur tepatnya di DTC (Darmo Trade Center) Wonokromo lantai 2 blok C No. 12. Pada tanggal 1 Agustus 2006 dengan dana yang didapat dari kumpulan modal beberapa saudaranya. Dengan modal tersebut dibukalah Virgo Collection. System yang digunakan dalam toko ini yaitu terdapat jual beli tunai dan jual beli pesanan.[5]

Lebih lanjut berdasarkan awal berdirinya dan perkembangan, toko Virgo Collection, mempunyai maksud dan tujuan

[5] Vina, *Wawancara*, Surabaya, 20 November 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

sebagaimana berikut: Meningkatkan kualitas dan kuantitas busana sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan, Meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan, Menjadikan toko sebagai pusat grosir di DTC Wonokromo.

Adapun pembagian uraian tugas dari setiap jabatan, ialah sebagaimana berikut :

1) Pemodal

Pemodal sebagai penentu perputaran dan perkembangan usaha toko Virgo Collection, sekaligus sebagai pemilik toko. Pemodal mempunyai wewenang untuk memberikan modal, melakukan pemeriksaan laporan dan kualitas kinerja toko Virgo Collection, mengambil keputusan dan membuat kebijakan, serta melakukan pengawasan terhadap toko sesuai dengan program dan tujuan yang telah ditetapkan. [6]

tugasnya antara lain: Melakukan penyediaan barang di toko Virgo Collection, Melakukan pengauditan laporan ketersediaan barang dan hasil penjualan, Menerima pesanan busana dari pelanggan, Membina dan mengkoordinir staf administrasi dan karyawan, Melakukan hubungan baik dengan pelanggan, Menyiapkan dan menetapkan gaji staf administrasi dan karyawan.

[6] Vina, *Wawancara*, Surabaya, 20 November 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

2) Staf Administrasi

Staf administratif merupakan staf ahli untuk membantu pemilik toko dalam melaksanakan pemberkasan sehari-hari. Diantara tugas staf admin adalah sebagai berikut [7] : Membuat surat-surat yang berhubungan dengan keluar masuknya barang dan Mengaudit nota pembelian, nota penjualan baik yang merupakan jual beli tunai maupun jual beli pesanan, serta berkas-berkas lain yang berhubungan dengan keuangan.

3) Staf Karyawan

Staf karyawan merupakan tenaga yang dipekerjakan untuk membantu tugas staf administrasi yang mempunyai tugas diantaranya[8]: Melakukan penataan busana dengan rapi dan bersih, sehingga toko terlihat indah, Melayani pelanggan yang datang dengan baik dan sabar, Mengucapkan salam dan memperlihatkan berbagai model busana sehingga pelanggan tertarik untuk membeli.

b. Produk-produk Toko

Produk yang dijual di toko Virgo Collection ini adalah khusus produk busana gamis muslimah berbahan kain motif, kain mori, dan lain-lain dengan berbagai ukuran.

[7] Vina, *Wawancara*, Surabaya, 20 November 2015
[8] Lita, Wawancara, Surabaya 21 November 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

c. Toko Butik Altara

d. Sejarah Toko Butik Altara

Awal mula dibukanya toko Butik Altara adalah ketika itu pemilik toko yang bernama ibu Naila Rahmat mengontrak sebuah stand yang berada di Kecamatan Wonokromo Surabaya Jawa Timur tepatnya di DTC (Darmo Trade Center) Wonokromo lantai 3 blok B No. 15. Pada tanggal 3 September 2007 dengan dana yang didapat dari kedua orang tuanys. Dengan modal tersebut dibukalah toko Butik Altara. Sistem yang digunakan dalam toko ini yaitu terdapat jual beli tunai dan jual beli pesanan.[9]

Lebih lanjut berdasarkan awal berdirinya dan perkembangan, toko Butik Altara, mempunyai maksud dan tujuan sebagaimana berikut: Meningkatkan kualitas dan kuantitas busana sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan, Meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan, Menjadikan toko sebagai pusat grosir di DTC Wonokromo.

Adapun pembagian uraian tugas dari setiap jabatan, ialah sebagaimana berikut :

4) Pemodal

Pemodal sebagai penentu perputaran dan perkembangan usaha toko Butik Altara, sekaligus sebagai pemilik toko. Pemodal

[9] Lina, *Wawancara*, Surabaya, 01 Desember 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

mempunyai wewenang untuk memberikan modal, melakukan pemeriksaan laporan dan kualitas kinerja toko Butik Altara, mengambil keputusan dan membuat kebijakan, serta melakukan pengawasan terhadap toko sesuai dengan program dan tujuan yang telah ditetapkan. [10]

tugasnya antara lain: Melakukan penyediaan barang di toko Butik Altara, Melakukan pengauditan laporan ketersediaan barang dan hasil penjualan, Menerima pesanan busana dari pelanggan, Membina dan mengkoordinir staf administrasi dan karyawan, Melakukan hubungan baik dengan pelanggan, Menyiapkan dan menetapkan gaji staf administrasi dan karyawan.

5) Staf Administrasi

Staf administratif merupakan staf ahli untuk membantu pemilik toko dalam melaksanakan pemberkasan sehari-hari. Diantara tugas staf admin adalah sebagai berikut [11] : Membuat surat-surat yang berhubungan dengan keluar masuknya barang dan Mengaudit nota pembelian, nota penjualan baik yang merupakan jual beli tunai maupun jual beli pesanan, serta berkas-berkas lain yang berhubungan dengan keuangan.

[10] Lina, *Wawancara*, Surabaya, 01 Desember 2015.
[11] Feni, *Wawancara*, Surabaya, 01 Desember 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

6) Staf Karyawan

Staf karyawan merupakan tenaga yang dipekerjakan untuk membantu tugas staf administrasi yang mempunyai tugas diantaranya [12]: Melakukan penataan busana dengan rapi dan bersih, sehingga toko terlihat indah, Melayani pelanggan yang datang dengan baik dan sabar, Mengucapkan salam dan memperlihatkan berbagai model busana sehingga pelanggan tertarik untuk membeli.

e. Produk-produk Toko

Produk yang dijual di toko Butik Altara ini adalah produk busana gamis muslimah, dan busana baju koko berbahan kain katun dan lain-lain dengan berbagai ukuran.

B. Mekanisme Kegiatan Jual Beli Pesanan di DTC Wonokromo Surabaya

1. Toko Fidhia Collection

Praktek jual beli pesanan yang terdapat di toko Fidhia Collection ini adalah Penjual menerapkan jual beli pesanan dikarenakan banyak pelanggan yang ingin memesan dengan jumlah banyak. Dalam jual beli pesanan penjual mempunyai inovasi tersendiri untuk mengingat pelanggannya yaitu dengan membuat beberapa macam tipe-tipe pembeli diantaranya :

[12] Lita, Wawancara, Surabaya 21 November 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

a) Tipe Pembeli A

Tipe pembeli A merupakan tipe pembeli dengan frekuensi pembelian dan dengan tingkat pemesanan paling banyak dan paling sering selama 1-3 tahun terakhir yaitu sebanyak mulai dari 20 - 70 busana setiap minggu sampai setiap bulannya.

b) Tipe Pembeli B

Tipe pembeli B merupakan tipe pembeli dengan frekuensi pembelian dan dengan tingkat pemesanan tidak terlalu banyak tetapi sering juga melakukan pesanan dalam kurun waktu 7 - 16 bulan terakhir dengan pembelian busana mulai dari 10 - 30 busana setiap satu minggu sampai setiap bulannya.

c) Tipe Pembeli C

Tipe pembeli C merupakan tipe pembeli dengan frekuensi dan dengan tingkat pemesanan yang tidak terlalu sering waktunya namun tidak juga terlalu banyak dalam melakukan pembelian dalam kurun waktu 1- 12 bulan dengan pembelian busana mulai dari 5 - 20 busana, setiap bulannya.

d) Tipe Pembeli D

Tipe pembeli D merupakan tipe pembeli eceran yang hanya membeli busana yang tersedia ada di dalam toko dan namun terkadang juga melakukan pesanan.

Dari tipe-tipe pembeli diatas penjual dapat menentukan dan mengingat pesanan para pelanggan. Adapun mekanisme jual

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

beli pesanan yang berlaku di toko Fidhia Collection ini adalah sebagai berikut [13] :

Pembeli mendatangi toko untuk melakukan pesanan.

1) Penjual menentukan tipe pembeli dan mengeluarkan nota pembelian dan menuliskan pesanan pembeli.
2) Penjual mensyaratkan pembeli untuk melakukan pembayaran secara tunai dan lunas setelah itu di berikan tanggal pengambilan/penyerahan barang.
3) Pembeli membayar lunas busananya dan mendapat nota pembelian beserta tanggal pengambilan/penyerahan barangnya.

2. **Toko Virgo Collection**

Praktek jual beli pesanan yang terdapat di toko Virgo Collection ini adalah penjual menawarkan pesanan kepada pembeli jika busana yang diinginkan pembeli belum tersedia di toko.

Adapun mekanisme jual beli pesanan yang berlaku di toko Virgo Collection ini adalah sebagai berikut [14] :

a. Pembeli mendatangi toko atau menghubungi penjual untuk melakukan pesanan.
b. Penjual mencatat di buku pesanan dan mengeluarkan nota pembelian dan menuliskan pesanan pembeli.

[13] Vina, *Wawancara*, Surabaya, 20 November 2015.
[14] Vina, *Wawancara*, Surabaya, 20 November 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

c. Penjual mensyaratkan kepada pembeli untuk melakukan pembayaran secara tunai, setelah itu memberikan tanggal pengambilan/penyerahan barang.

d. Pembeli membayar lunas busananya dan mendapat nota pembelian beserta tanggal pengambilan/penyerahan barangnya.

3. Toko Butik Altara

Praktek jual beli pesanan yang terdapat di toko Butik Altara ini adalah penjual menawarkan pesanan kepada pembeli jika busana yang diinginkan pembeli belum tersedia di toko.

Adapun mekanisme jual beli pesanan yang berlaku di toko Butik Altara ini adalah sebagai berikut:

e. Pembeli mendatangi toko atau menghubungi penjual untuk melakukan pesanan.

f. Penjual mencatat di buku pesanan dan mengeluarkan nota pembelian dan menuliskan pesanan pembeli.

g. Penjual mensyaratkan kepada pembeli untuk melakukan pembayaran secara tunai, setelah itu memberikan tanggal pengambilan/penyerahan barang.

h. Pembeli membayar lunas busananya dan mendapat nota pembelian beserta tanggal pengambilan/penyerahan barangnya. [15]

[15] Lina, *Wawancara,* 01 Desember 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

C. Mekanisme Penundaan Waktu Penyerahan Barang Pada Akad Jual Beli Pesanan di DTC Wonokromo Surabaya

1. Toko Fidhia Collection

Setelah melakukan wawancara dengan beberapa orang yang terkait mulai dari pemilik toko, staff administrasi, karyawan dan juga pelanggan diketahui bahwa penundaan waktu penyerahan barang sudah merupakan kebiasaan yang terjadi di Toko Fidhia Collection ini, dan hampir semua pelanggan pernah merasakan penundaan waktu penyerahan barang ini, seperti jawaban yang dikemukakan oleh beberapa informan ketika peneliti melakukan wawancara sebagai berikut:

Ira Novita mengatakan :

> "Jual beli pesanan yang ada ditoko Fidhia Collection ini, biasanya pemesan mendatangi toko kemudian menulis daftar untuk memesan, kemudian pemesan disyaratkan untuk membayar seluruh uang yang harus dibayarkan, kemudian penjual memberikan stempel tanda waktu penyerahan barang, tetapi terkadang ketika hendak mengambil barang, barangnya belum datang. Sehingga pemesan harus datang beberapa kali ke toko untuk mengambil barang".[16]

Jawaban yang sama juga dikatakan oleh Ninuk Nur Asma, ia mengatakan :

> "Mengambil barang pada saat waktu yang telah ditentukan penjual, namun seringkali pemesan tidak menerima penyerahan barang tepat pada waktunya, seharusnya penyerahan barang harus tepat pada waktunya dikarenakan pembayaran tunai yaitu dengan seluruh pembayaran di awal". [17]

[16] Ira Novita, *Wawancara*, Surabaya 14 November 2015.
[17] Ninuk Nur Asma, *Wawancara*, Surabaya 15 November 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

Dalam nota yang diberikan oleh penjual kepada pembeli telah tertera bahwa penyerahan barang akan dilakukan satu minggu sejak pemesanan. Maka, pembeli harus datang kembali pada tanggal yang ditentukan lagi oleh penjual.

Ratnasari mengatakan:

"Melakukan pesanan di toko Fidhia Collection tidaklah sulit semua jenis barang dan spesifikasinya telah diatur sedemikian rupa sehingga barang yang dipesan hasilnya cukup memuaskan, dikarenakan juga penjual telah menentukan waktu penyerahan barang, namun penundaan waktu penyerahan barang yang sering terjadi mengakibatkan kegiatan jual beli yang dilakukan pemesan menjadi terhambat, dikarenakan barang yang dipesan akan dijual kembali oleh si pemesan, namun uang telah terlanjur dibayarkan dan barang tidak segera diserahkan. "[18]

Kemudian, Fatmawati mengatakan:

"Pemesan sering datang bersamaan dengan pemesan lainnya, ternyata pada toko ini mempunyai pelanggan yang sering memesan dengan jumlah banyak yaitu tertera dalam nota bahwa memesan sebanyak 50 busana, dan akan digunakan sebagai pesanan seragam. Namun pemesan kemudian menginginkan 3 busana lagi dikarenakan lupa memesan, kemudian penjual mengatakan bahwa busana yang diinginkan sedang tersedia namun telah dipesan orang lain tetapi belum diambil, kemudian penjual menjualnya kepada orang yang tidak memesan busana tersebut. Sehingga salah satu penyebab tertundanya penyerahan barang terkadang dikarenakan penjual menjualnya kepada orang lain yang tidak memesan". [19]

Penundaan waktu penyerahan barang di toko Fidhia Collection sering terjadi dikarenakan barang belum datang atau terlambat datang, dan dikarenakan pembeli tidak segera

[18] Ratnasari, *Wawancara,* Sidoarjo 15 November 2015.
[19] Fatmawati, *Wawancara,* Surabaya 15 November 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

mengambil barang pesanan maka barang pesanan dijual kepada pihak lain.

2. Toko Virgo Collection

Setelah melakukan wawancara dengan beberapa orang yang terkait mulai dari pemilik toko, staff administrasi, karyawan dan juga pelanggan diketahui bahwa penundaan waktu penyerahan barang sudah merupakan kebiasaan yang terjadi di Toko Virgo Collection ini, dan hampir semua pelanggan pernah merasakan penundaan waktu penyerahan barang ini, seperti jawaban yang dikemukakan oleh beberapa informan ketika peneliti melakukan wawancara sebagai berikut:

Rina Martini mengatakan:

> "Penundaan barang sering dialami oleh beberapa pelanggan, sehingga hal itu membuat pelanggan tidak dapat segera mendapatkan busananya. Busana tersebut oleh pemesan akan segera dipakai atau akan segera dijual kembali agar segera dapat memesan lagi, namun dikarenakan sering tertunda maka usaha menjadi terhambat dikarenakan uang telah diserahkan diawal". [20]

Kebanyakan transaksi jual beli pesanan mengalami penundaan waktu penyerahan barang. Setelah waktu penyerahan/pengambilan barang tiba, pembeli datang untuk mengambil barang namun, barang belum tersedia dikarenakan barang tidak jadi datang, barang belum selesai dibuat, dan juga barang dijual keorang lain. Berbeda dengan ibu Siti Munawaroh, beliau mengatakan :

[20] Rina Martini, *Wawancara*, Surabaya 15 November 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

> "karena seringnya mengalami penundaan maka, untuk dapat segera mendapatkan barang pesanannya pemesan datang ke toko pada hari sebelum tanggal yang ditentukan sehingga penundaan barang dapat diminimalisir dikarenakan pemesan telah sering membeli banyak busana yaitu sekitar 30-40 busana setiap bulannya". [21]

Menurut Asrilami :

> "Pemesan lebih mudah dan cepat dalam menerima barang pesanannya, dikarenakan memesan dengan jumlah yang banyak. Yaitu berkisar 20-50 busana setiap bulannya. Sehingga pemesan ang telah membeli barang dalam jumlah banyak, merasa wajar untuk diperlakukan secara khusus, ketika pemesan hendak mengambil barangnya, barang telah disediakan". [22]

Penundaan waktu penyerahan barang di toko Virgo Collection dikarenakan barang belum jadi datang, dan dikarenakan pemesan yang membutuhkan busana yang banyak sehingga harus diberikan kepada pembeli lainnya.

3. Toko Butik Altara

Setelah melakukan wawancara dengan beberapa orang yang terkait mulai dari pemilik toko, staf administrasi, karyawan dan juga pelanggan diketahui bahwa penundaan waktu penyerahan barang sudah merupakan kebiasaan yang terjadi di Toko Butik Altara, dan hampir semua pelanggan pernah merasakan penundaan waktu penyerahan barang ini, seperti jawaban yang dikemukakan oleh beberapa informan ketika peneliti melakukan wawancara sebagai berikut:

[21] Siti Munawarah, *Wawancara*, Surabaya 17 November 2015.
[22] Asrilami, *Wawancara*, Surabaya 17 November 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

Menurut Hasanah tentang penundaan penyerahan barang adalah :

> "Penundaan waktu penyerahaan barang terjadi dikarenakan pesanan yang terlalu banyak sehingga membutuhkan waktu dalam menyelesaikan pengerjaan busana ".[23]

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penundaan waktu penyerahan barang terjadi dikarenakan pemesanan dilakukan di luar kota yaitu di daerah Jakarta, sehingga terdapat banyak kendala dalam mendatangkan barang. Yang pertama kendalanya adalah bahan busana yang harus didatangkan dari luar negeri sehingga proses pembuatan busana menjadi terhambat, kemudian yang kedua dikarenakan kondisi alam yaitu banjir yang mengakibatkan ekspedisi terlambat datang. Dan yang ketiga dikarenakan barang pesanan yang telah tersedia untuk pemesan dijual kepada orang lain yang bukan pemesan. Hal ini dikarenakan pemesan tidak segera mengambil barang pesanan, namun tetap dapat mengambilnya pada waktu yang ditentukan kembali.

[23] Anisa, *Wawancara*, Surabaya 10 November 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