

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Gambaran umum Toko HP Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri

a. Profil Dan Cell

Dan Cell merupakan toko yang menjual berbagai merk handphone, laptop, accesoris dan lain sebagainya dan juga terdapat pelengkapan handphone dan laptop. Yang mana toko HP Dan Cell ini sangat berkembang pesat. Berdasarkan sejarah Dan Cell pertama yang didirikan adalah Dan Cell Songo yang didirikan pada 1 Agustus 2008, tidak lama kemudian membuka cabang yaitu Dan Cell Fantastik pada 1 Desember 2008. Setelah berselang kurang lebih 3 tahun Dan Cell membuka cabang lagi yaitu Dan Cell (*reborn*) pada tanggal 1 April 2011, ketiga Dancell tersebut sama-sama terletak di Desa Warujayeng Tanjonganom. Setelah itu tahun 2013 tepatnya pada tanggal 1 April 2013 Dan Cell membuka cabang di luar Desa Warujayeng Tanjonganom yaitu di Gading. Tidak lama lagi Dan Cell membuka cabang yang terletak disebelah SPBU Warujayeng pada 1 Agustus 2013 yang pada saat ini telah menjadi Dan Cell pusat. Dan Cell terus mengalami perkembangan yang sangat pesat dan konsumen-konsumennya yang sangat besar. Tidak hanya di Kabupaten Nganjuk Dan Cell juga membuka

cabang baru-baru ini di Kabupaten Kediri tepatnya di Mojoroto pada tanggal 25 Desember 2021.⁸¹

b. Visi dan Misi Dan Cell

1) Visi

Mewujudkan perusahaan yang bermanfaat dan bedaya saing, mampu bertahan dan mengedepankan kualitas, kesejahteraan berkelanjutan untuk sesama.

2) Misi

- a) Kami memberikan manfaat bagi (Pelanggan, Karyawan, Investor, dan Masyarakat)
- b) Tujuan mencapai kepuasan pelanggan/relasi, mengembangkan dan mempertahankan diri sebagai pemimpin pasar disetiap kategori devisi usaha yang kita jalankan
- c) Memberdayakan perempuan untuk bisa berdikari dan mandiri memiliki penghasilan sendiri.⁸²

2. Mekanisme pemberlakuan *membership* untuk mendapatkan potongan harga di Toko HP Dan Cell Mojoroto

Banyak sekali strategi pemasaran yang telah dilakukan para pelaku bisnis guna untuk menarik konsumen. Salah satunya dengan memberlakukan program *membership* atau keanggotaan dimana

⁸¹ Data Dan Cell Mojoroto Kabupeten Kediri, dikirim pada tanggal Minggu, 04 Juli 2021, pukul 14:12

⁸² Data Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, dikirim pada tanggal Minggu, 04 Juli 2021, pukul 14:53

setiap *member* nya akan mendapatkan banyak keuntungan dengan cara mendaftarkan diri untuk memperoleh *member card* atau kartu anggota yang mana pemiliknya akan mendapatkan diskon atau pelayanan-pelayanan khusus.

Potongan harga sendiri menjadi alasan konsumen untuk melakukan pembelian begitu juga bagi perusahaan dengan memberikan potongan harga akan meningkatkan penjualan juga akan mendapatkan banyak pelanggan. Seperti halnya di Toko HP Dan Cell yang mengadakan diskon baik dengan menggunakan kartu *member* maupun tidak menggunakan kartu *member*. Pemberlakuan *member card* di Dan Cell atau program *membership* sudah ada sejak tahun 2017. Semua ketentuan-ketentuan mengenai pemberlakuan *member card* ini telah diatur oleh Dan Cell pusat yang ada di Warujayeng Kabupaten Nganjuk.⁸³

Tujuan pemberlakuan *member card* di Dan Cell ini yaitu sebagai salah satu strategi promosi guna untuk menarik user atau konsumen dan juga untuk membedakan antara *member* dan bukan *member* di toko HP Dan Cell.⁸⁴

Dengan diberlakukannya program *membership* di Dancell atau dengan adanya kartu *member* pelanggan menjadi tertarik untuk membeli di Dan Cell. Kartu *member* telah menjadi faktor utama bagi

⁸³ Hasil wawancara dengan Ibu Faizah, selaku Kepala Toko HP Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 13 Juni 2021 pukul 11:13 WIB

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Ahmad selaku promotor Vivo Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 1 Juni 2021 pukul 14.44 WIB

pelanggan untuk membeli di Dan Cell. Hal tersebut juga dikatakan oleh Dewi salah satu *member* dari Dan Cell, ia mengatakan bahwa lebih memilih membeli HP maupun aksesoris HP selalu di Dan Cell karena harganya yang miring dibanding toko lainnya disana juga ada kartu *member* yang membuatnya lebih suka di Dan Cell karena banyak sekali barang yang dipromokan tidak hanya HP ada juga promo untuk tripod, headset dan lain-lain.⁸⁵

Untuk mendapatkan kartu *member* konsumen harus mendaftarkan diri terlebih dahulu, ini dibuktikan dari wawancara dengan informan Ibu Faizah selaku kepala toko HP Dan Cell Mojoroto, beliau menyampaikan bahwa:

Untuk menjadi *member* di Dan Cell ini user harus daftar dulu dengan mengisi data melalui SPG disini, dengan membawa KTP namun terkadang ada juga yang lagi tidak bawa KTP mbak jadi bisa dengan hanya sekedar tanya jawab dengan SPG sini. Disini untuk biaya pendaftaran *member* sebesar Rp. 25.000,- dan kartu *member* ini sudah berlaku untuk selamanya jadi user bisa saja kapanpun menggunakan kartu untuk pembelian.⁸⁶

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Faizah, peneliti memahami bahwa untuk menjadi *member* di Dan Cell ini terdapat syarat yang harus dibawa yaitu KTP dan dengan membayar biaya administrasi sebesar Rp. 25.000. maka kartu member Dan Cell sudah bisa di pakai disetiap cabang Dan Cell manapun dan berlaku selamanya.

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Dewi selaku konsumen Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 7 Juni 2021 pukul 14:30 WIB

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Faizah selaku Kepala Toko HP Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 13 Juni 2021 pukul 11:13 WIB

Di Toko HP Dan Cell tidak dikenakan biaya bulanan untuk *membersnya* hanya membayar di awal ketika mendaftar hal ini dibuktikan dari wawancara dengan asisten kepala toko mbak Rita, ia menyampaikan bahwa:

Untuk biaya pendaftaran di awal cuma Rp. 25.000,- dan disini membayar uang untuk kartu *member* ya hanya di awal itu pada saat user mendaftar. kartunya itu juga sudah untuk selamanya dan uang dari *member* itu dihitung sebagai keuntungan toko. Karena biasanya toko kan juga rugi ketika memberikan potongan harga jadi uang pendaftaran itu dihitung untuk pemasukan toko.⁸⁷

Berdasarkan wawancara dengan mbak Rita peneliti memahami bahwa di Toko HP Dan Cell hanya membayar diawal ketika mendaftar menjadi *member* dan tidak dikenakan biaya tambahan perbulannya. Masa aktif dari kartu tersebut itu untuk selamanya, dan uang pendaftaran tersebut dihitung sebagai keuntungan toko guna untuk pemasukan.

Ahmad selaku promotor Vivo juga mengatakan bahwa *member* card ini bisa dipakai atau digunakan oleh siapapun seperti teman dan kerabatnya si pemilik kartu tersebut dan dapat digunakan untuk pembelian diseluruh cabang Dan Cell. Jadi kartu tersebut dapat dipinjamkan oleh siapapun.⁸⁸

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Rita selaku Asisten Kepala Toko HP Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 1 Juni 2021 pukul 11:19 WIB

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Ahmad selaku promotor Vivo Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 1 Juni 2021 pukul 14.44 WIB

Dengan menjadi *member* tidak selalu mendapatkan potongan harga ketika melakukan pembelian karena terdapat waktu khusus bagi setiap *membernya* untuk mendapatkan potongan harga, promo khusus dan hadiah. ini dibuktikan dari wawancara dengan informan yaitu dengan Ibu Faizah selaku Kepala Toko Dan Cell Mojoroto, beliau menyampaikan bahwa:

Disini untuk *member* itu ada sendiri untuk promonya biasanya kita akan beritahu lewat postingan-postingan, atau kita beri tahu atau kita chat lewat wa karena biasanya setiap user yang datang untuk melakukan pembelian itu kita minta nomernya dan didepan biasanya juga udah ada banner itu ketika ada promo tiap bulan kita ganti promo-promonya yang khusus untuk *member* kita, jadi untuk barang-barang yang dikenakan potongan harga itu hanya barang-barang tertentu tidak semua barang atau tidak semua tipe HP dapat kita beri potongan, jadi kalau tidak lagi kita promokan ya tidak akan dapat potongan. Hanya nanti akan dapat poin disetiap pembelian. Setiap membeli accesoris 20.000 mendapatkan 1 poin dan HP 200.000 mendapatkan 1 poin, nanti point-point bisa ditukarkan dengan accesoris yang telah disediakan dengan minimal terkumpul sebanyak 50 poin.⁸⁹

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Faizah, peneliti memahami tidak semua barang yang akan dibeli oleh konsumen sebagai *member* akan mendapatkan potongan harga, karena hanya ketika ada promo khusus *member* saja akan mendapatkan potongan harga dan itu juga untuk barang-barang tertentu tidak semua barang bisa mendapatkan potongan harga. Namun jika *member* melakukan pembelian baik itu accesoris ataupun HP akan mendapatkan poin.

⁸⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Faizah selaku Kepala Toko HP Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 13 Juni 2021 pukul 11.13 WIB

Untuk menjadi *member* user atau konsumen akan diarahkan oleh SPG dari Dancell untuk gabung menjadi *member* Dan Cell dengan diberikan berbagai iming-iming keuntungan-keuntungan menarik yang di dapatkan *member*. Hal ini dibuktikan dari wawancara dengan informan mbak Ana selaku Customer Advisor Dan Cell Mojoroto mengatakan bahwa:

Biasanya semua user selalu kita arahkan untuk gabung menjadi *member* kami agar bisa mendapatkan potongan dan promo khusus di setiap bulannya, namun terkadang ada juga user yang tidak mau gabung menjadi *member* tapi ingin mendapatkan potongan harga ketika membeli gadget biasanya itu terjadi pada ibu-ibu yang ngotot minta potongan harga.⁹⁰

Berdasarkan wawancara dengan mbak Ana peneliti memahami bahwa setiap konsumen yang datang ke Toko HP Dan Cell Mojoroto akan selalu di ajak untuk menjadi *member* Dan Cell namun terkadang ada juga yang menolak untuk menjadi *member* yang biasanya orang yang luar kota yang hanya mampir ketika lewat saja.

Ana juga menambahkan tidak semua user mau bergabung menjadi *member* karena harus membayar terlebih dahulu. Yang paling

⁹⁰ Wawancara dengan Ana customer Advisor Toko HP Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 1 Juni 2021 pukul 14:17 WIB

sering bergabung *member* yaitu dari kalangan remaja karena bisa mendapatkan diskon.⁹¹

Rita selaku Asisten kepala toko di Dan Cell juga mengatakan, bahwa *member* hanya dapat melakukan pembelian 1 item saja agar bisa mendapat potongan, jika *member* membeli lebih dari 1 dengan jenis barang yang sama *member* tidak akan mendapatkan potongan.⁹²

Ahmad selaku promotor Vivo di Dan Cell juga mengatakan bahwa ada kredit bunga 0% hanya diberlakukan khusus bagi *member*. kredit bunga 0% ini hanya khusus *member* yang belum menjadi *member* tidak dapat kredit. Jadi harus gabung *member* dulu baru bisa kredit,⁹³

Ketika hari-hari besar Nasional seperti 17 Agustus, Hari Lahirnya Pancasila, Hari Ibu dan lain sebagainya akan ada promo besar-besaran untuk para *member* dan juga bukan *member*. tidak hanya untuk *member* saja tapi non *member* juga bisa menikmati

⁹¹ Wawancara dengan Ana customer Advisor Toko HP Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 1 Juni 2021 pukul 14:17 WIB

⁹² Hasil wawancara dengan Rita selaku Asisten Kepala Toko HP Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 1 Juni 2021 pukul 11:19 WIB

⁹³ Hasil wawancara dengan Ahmad selaku promotor Vivo Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 1 Juni 2021 pukul 14.44 WIB

promo-promo menarik dari Dan Cell ketika hari khusus atau hari Ulang Tahun Dan Cell.⁹⁴

3. Fasilitas yang Diberikan kepada member Toko HP Dan Cell Mojoroto

Tujuan pemberlakuan *membership* di Dan Cell yaitu sebagai salah satu strategi promosi untuk menarik konsumen dengan memberikan fasilitas dan keuntungan serta untuk pembeda antara member dan bukan member di Dan Cell ini. berdasarkan hal tersebut terdapat beberapa fasilitas atau keuntungan yang didapatkan member dari Dan Cell yaitu:

1. Mendapatkan pelayanan VIP (Dilayani dengan SPG Senior dan mendapatkan secangkir coffee Break serta Biskuit)
2. Mendapatkan point setiap pembelian ACC dan Gadget
3. Program diskon khusus bagi anggota *member*
4. Member surprise Dan Cell, hari special yang di peruntukkan untuk pemilik *member*
5. Mendapatkan informasi promo terbaru Dan Cell.⁹⁵

Menurut Intan salah satu *member* Dan Cell, ketika membeli HP, Laptop di Dan Cell ia diberi minuman seperti es cendol. Namun Intan mengatakan juga dia tidak mengetahui jika disetiap pembelian akan mendapatkan poin yang jika terkumpul dapat ditukarkan.⁹⁶

Rita selaku Asisten kepala toko Hp Dan Cell juga menjelaskan bahwa:

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Ana customer Advisor Toko HP Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 1 Juni 2021 pukul 14:17 WIB

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Ana customer Advisor Toko HP Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 1 Juni 2021 pukul 14:17 WIB

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Intan selaku konsumen Toko HP Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 7 Juni 2021 15:15 WIB

Potongan harga yang didapatkan oleh *member* sekitar 20%-30% dari harga normal seperti pada Hp Samsung A10s dengan harga normalnya Rp 1.499.000.- menjadi Rp 1.199.000.-. namun itu juga tergantung tipe dan merk barangnya. Kalau untuk aksesoris diskon sekitar 5% untuk aksesoris di atas harga Rp.20.000.-⁹⁷

Di Dan Cell kenyamanan setiap user itu selalu diutamakan biasanya dengan disuguhkan berbagai macam makanan dan minuman agar mereka nyaman dan tidak merasa bosan ketika melakukan pembelian di Dan Cell. Hal ini dibuktikan dari wawancara dengan informan Intan salah satu *member* Dan Cell, ketika membeli HP, Laptop di Dan Cell ia diberi minuman seperti es cendol.⁹⁸

Hal tersebut juga dibenarkan oleh Zudi yang juga menjadi *member* Dan Cell mengatakan bahwa memang benar *member* akan diberikan minuman maupun makanan ketika melakukan pembelian di Dan Cell.⁹⁹

Dewi salah satu *member* Dan Cell mengatakan bahwa ketika mendaftar Dewi memang di beritahu akan kelebihan dari kartu tersebut bahwa juga terdapat poin. Namun Dewi tidak begitu paham mengenai poin tersebut.¹⁰⁰

Menurut Intan selaku *member* dari Dan Cell, mengatakan bahwa:

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Rita selaku Asisten Kepala Toko HP Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 1 Juni 2021 pukul 11:19 WIB

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Intan selaku konsumen Toko HP Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 7 Juni 2021 15:15 WIB

⁹⁹ Wawancara dengan Zudi selaku konsumen Toko HP Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, Pada tanggal 7 Juni 2021 pukul 11:17 WIB

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Dewi selaku konsumen Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 7 Juni 2021 pukul 14:30 WIB

Waktu awal gabung *member* ke Dan Cell pada 2019 beli HP tapi tidak ditawarkan mau tidaknya gabung menjadi *member*, tidak ada aba-aba tapi langsung di total semua pada saat membayar harga dari HP dan juga biaya daftar kartu *member*.¹⁰¹

Berdasarkan wawancara dengan mbak Intan peneliti memahami bahwa ketika gabung *member* Intan tidak di arahkan dulu untuk gabung sekaligus menjadi *member* tapi langsung di total tanpa ada kata sepakat dari konsumen.

Intan juga menambahkan, bahwa *member card* sangat menguntungkan jika pemiliknya terus menggunakannya disetiap pembelian namun jika tidak pernah dipakai itu justru akan merugikan karena *member* di toko HP itu tidak terus menerus dipakai.¹⁰²

Hal tersebut juga dikatakan oleh narasumber bernama Ajeng yang merupakan *member* Dan Cell bahwa mbak Ajeng hanya sekali ke Dan Cell. Sekarang mbak Ajeng tidak pernah datang ke Dan Cell lagi jadi mbak Ajeng tidak pernah menggunakan kartu *membersnya*.¹⁰³

Zudi juga mengatakan hal serupa seperti mbak Ajeng bahwa sekarang ini sudah tidak pernah datang ke Dan Cell. Hanya sekali Zudi datang ke Dancel ketika mendaftar menjadi *member*

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Intan selaku konsumen Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 7 Juni 2021 15:15 WIB

¹⁰² Hasil wawancara dengan Novita selaku konsumen Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 8 Juni 2021 pukul 15:43 WIB

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Ajeng selaku konsumen Dancell Mojoroto Kabupaten Kediri, pada tanggal 8 Juni 2021 pukul 10:13 WIB

setelah itu sudah tidak pernah kesana.¹⁰⁴

4. Hukum Pemberlakuan member card di Toko HP Dan Cell Mojoroto

Member card di Dan Cell memungut biaya sebesar Rp 25.000 di awal setiap gabung menjadi *member* dengan fasilitas menarik yang akan di dapat user ketika menjadi *member*. *Member card* biasanya diberikan secara cuma-cuma tanpa dipungut biaya. namun ada juga yang memberlakukan program *member* dengan ditarik biaya hal tersebut terdapat *Gharar*. Hal ini dituturkan oleh Bapak Ali Suyono beliau adalah salah satu Kyai di Desa Pilangbangu Kecamatan Tarokan. Beliau menyampaikan bahwa:

Kalau menurut saya *member card* yang seperti ini adalah *member card* berbayar dimana pembeli harus membayar dengan harga segitu untuk mendapatkan potongan harga hal ini tidak diperbolehkan dalam Islam mbk karena pembeli juga tidak tau akan mendapatkan berapa persen potongan di setiap membeli disana. Apakah akan untung atau malah akan menjadi rugi karena hanya menggunakan sekali.¹⁰⁵

Berdasarkan kutipan di atas, dengan narasumber Ali Suyono. Peneliti memahami jika *member card* berbayar itu tidak dibolehkan dalam Islam karena termasuk *Gharar*.

Member card merupakan salah satu strategi promosi agar menarik minat konsumen. Dalam Islam juga menerapkan promosi karena dengan promosi masyarakat akan mengetahui keberadaan

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Zudi selaku konsumen Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri , pada tanggal 7 Juni 2021 pukul 11:17 WIB

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Suyono, 27 Juni pukul 19:12 WIB

produk atau jasa suatu perusahaan. Dalam Islam promosi harus dilakukan dengan jujur tidak boleh ada yang disembunyikan dari barang itu. Hal ini dibuktikan dari wawancara dengan narasumber Ali Suyono. Beliau menyampaikan bahwa:

Dalam promosi ada beberapa ketentuan salah satunya ya itu tidak boleh hanya menyebutkan kelebihan saja mbak tapi juga kekurangannya. Contoh penjual buah jangan disebutkan kelebihan manis tapi juga disebutkan kekurangannya juga apabila terdapat cacat ya harus di katakana juga. Dan seperti promosi dengan iklan-iklan di TV di spanduk harus disebutkan kelemahannya juga.¹⁰⁶

Berdasarkan wawancara dengan narasumber Ali Suyono, peneliti memahami bahwa dalam Islam promosi harus dilakukan dengan jujur produk yang yang dijual itu seperti apa tidak hanya kelebihan tapi juga kekurangan dari produk tersebut.

Bapak Ali Suyono juga mengatakan bahwa pemberlakuan *membership* di Dan Cell sudah benar ketentuannya dalam melakukan promosi dengan menggunakan *member card* jujur dalam mempromosikan produk-produk tapi namanya ya jualan pasti tidak semua kekurangan disebutkan.¹⁰⁷

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan temuan data penelitian yang ada di lapangan mengenai “Pemberlakuan *membership* berbayar di Toko HP Dan Cell Mojoroto Kabupaten Kediri”, peneliti mendapat temuan berupa :

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Suyono, 27 Juni pukul 19:12 WIB

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Suyono, 27 Juni pukul 19:12 WIB

1. *Membership* pada Toko HP Dan Cell Mojoroto dipraktikkan dengan cara :
 - a. Ketika pelanggan gabung menjadi *member* harus membayar sebesar Rp 25.000 dahulu dan ketika sudah menjadi *member* akan mendapatkan potongan harga tetapi potongan harga tersebut hanya bisa di dapat ketika ada promo saja jadi kalau tidak ada promo *member* tidak akan mendapatkan potongan harga.
 - b. Di Dan Cell *member* tidak boleh membeli barang lebih dari 1 dengan jenis yang sama.
2. Promo-promo di toko Hp Dan Cell hanya diberlakukan untuk barang-barang tertentu saja tidak semua barang bisa diberi potongan harga untuk *member*. seperti tipe Hp Vivo itu tidak ikut di promokan untuk program *member*.
3. Tidak hanya potongan harga saja yang akan di dapat *member* tetapi juga poin disetiap pembelian. Namun kebanyakan dari *member* tidak tau apakah mereka akan mendapatkan poinnya atau tidak.
4. *Member* kebanyakan hanya datang sekali. Biasanya itu terjadi oleh *member* yang dari luar kota yang sengaja mampir. Tapi banyak juga *member* yang rumahnya dekat juga tidak pernah melakukan pembelian ke Dan Cell hanya sekali ketika waktu gabung *member*.
5. Dan Cell selalu memberikan promo untuk *member* dan bukan member ketika hari-hari besar Nasional.

6. Kredit bunga 0% hanya berlaku bagi *member* saja setiap user yang ingin melakukan kredit harus gabung *member* dengan membayar uang sebesar Rp 25.000.
7. Promosi yang benar dalam Islam harus jujur tidak boleh ada yang disembunyikan, jika terdapat cacat pada barang harus dijelaskan. Tidak hanya kelebihanannya saja tetapi juga kekurangan dari barang tersebut.