

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Industri Tirta Mas Agung abadi

Industri tirta mas agung abadi adalah sebuah industri yang bergerak di bidang perikanan dan melayani segala kebutuhan ikan hias. Industri ini dirintis pada tahun 1995 yang bertempat di kecamatan pare kabupaten kediri dengan bapak yulius wijaya sebagai pendiri dan perintis industri ini. Industri ini semula berangkat dari sebuah hoby bapak yulius sendiri tentang dunia ikan hias selain itu industri ini berangkat dari *basic* bapak yulius yang sebelumnya juga pernah bekerja di industri ikan hias yaitu tepatnya di industri sealife aquatic. Berangkat dari hoby dan fashion ini bapak yulius mempunyai inisiatif untuk mengembangkan usaha sendiri. Usaha ikan hias yang pertama kali ditekuni oleh bapak yulius adalah ikan hias guppy. Usaha ikan hias guppy bapak yulius semula hanya berskala kecil dengan jumlah kolam sebanyak 11 kolam dengan diameter 2 meter x 6 meter setiap kolamnya. Pada awal rintis ini budidaya ikan hias guppy yang dilakukan oleh bapak yulius menggunakan kolam jambangan yaitu kolam yang terbuat dari tanah liat.

Dengan ketekunan dan keuletan yang dijalani oleh bapak yulius lama kelamaan industri ini mulai berkembang sehingga bukan hanya

terfokus pada ikan hias jenis guppy saja namun industri ini sudah mulai *mengepakkan sayapnya* dengan banyaknya jumlah permintaan keberbagai jenis ikan hias lain seperti ikan mas koki, koi, platy, molly, pedang, cupang. Dengan meningkatnya jumlah permintaan akan jenis ikan yang lain dan kuantitas yang lebih besar maka bapak yulius mulai memikirkan untuk bekerja sama dengan para pembudidaya ikan hias yang ada di sekitar wilayah tempat tinggal bapak yulius yaitu tepatnya di wilayah kediri, blitar, dan tulungagung.

Industri tirta mas agung abadi juga mempunyai andil yang cukup besar dalam perkembangan industri ikan hias yang ada di kabupaten tulungagung terutama dalam perkembangan industri ikan hias mas koki.pada tahun 2000 Bapak yulius bersama para rekan bisnisnya berhasil mengenalkan kualitas ikan hias mas koki ke masyarakat Indonesia dan juga ke luar negara Indonesia seperti negara Thailand, Malaysia, Jepang, Vietnam.

Pengenalan tentang bagaimana kualitas ikan hias mas koki yang dimiliki Kabupaten tulungagung ini bukan merupakan suatu yang mudah untuk dilakukan, butuh proses yang panjang agar dapat merealisasikan tujuan ini. Dengan program-program seperti pengadaan seminar, *workshop*, kontes, dan sosialisasi tentang baiknya kualitas ikan mas koki yang dilakukan oleh bapak yulius bersama para rekannya yang tergabung dalam kelompok pembudidaya ikan (pokdakan) inilah yang berhasil membuat kualitas ikan hias mas koki dikenal oleh

masyarakat luas dan menjadikan ikan hias mas koki ini sebagai sebuah industri dan tidak lagi sebatas ikan yang hanya digunakan sebagai hiasan di rumah.

Pada tahun 2005 bapak Julius memutuskan untuk menetap di Kabupaten Tulungagung dan membangun farm karantina ikan hias dengan kantor pusat yang bertempat di desa Ringinpitu kecamatan Kedungwaru kabupaten Tulungagung. Dengan kantor cabang yang terletak diberbagai wilayah yang ada di 3 kabupaten, yaitu : Kabupaten Tulungagung, Kabupaten Kediri, dan Kabupaten Blitar. Adanya kantor cabang ini di fungsikan untuk tetap memenuhi kebutuhan akan segala jenis ikan hias yang dibutuhkan oleh para konsumen industri mitra mas Agung Abadi. Untuk mengembangkan dan memperbaiki kualitas pelayanan berbagai jenis ikan hias, industri ini telah mempunyai kurang lebih 500 akuarium dan 600 kolam.

Saat ini industri Tirta Mas Agung Abadi telah menjalin kerjasama dengan para pembudidaya ikan hias kelompok pembudidaya aikan (pokdakan) dan nelayan ikan hias (ikan hias yang ditangkap dari alam). Tercatat kurang lebih ada sekitar 400 pembudidaya ikan hias yang melakukan kerjasama dengan industri ini dan setidaknya ada sekitar 70 Ha luas lahanyang tersebar diberbagai wilayah seperti Kediri, Blitar, Tulungagung, Bogor, Yogyakarta, dan Jambi yang difungsikan untuk terus mengembangkan industri ikan hias ini. Industri terus berkomitmen untuk tetap meningkatkan kualitas dan kuantitas dari produk

pembudidaya dengan melakukan kegiatan penyuluhan tentang CBIB (cara beternak ikan yang baik) supaya tetap menghasilkan ikan dengan mutu yang baik dan dapat meningkatkan kuantitas dari ikan yang dapat dihasilkan sehingga kesejahteraan para pembudidaya ikan hias semakin meningkat.

2. Letak Geografis Industri Tirta Mas Agung Abadi

Industri ikan hias tirta mas agung abadi terletak di Jl, Ir. Bung Tomo, Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur kode pos 66229. Jika dilihat secara geografis, industri ini mempunyai letak yang cukup strategis karena berada di dekat pusat kota sehingga dapat memudahkan akses untuk para pelanggan melakukan transaksi di industri ini.

3. Struktur Organisasi Industri Tirta Mas Agung Abadi

Struktur organisasi yang ada di industri tirta mas agung abadi adalah sebagai berikut:

Pimpinan	: Yulius Wijaya
Kepala Keuangan	: Dwi
Staf Bagian Keuangan	: Ima
	: Tia
Kepala Kepegawaian	: Iriyanto
Kepala Pembelian	: Yulius Wijaya
Staf Bagian Pembelian	: Ima

Kepala Administrasi	: Winda
Staf Administrasi	: Gesti
	: Kristanti
	: Rifki
	: Sinta
Kepala Gudang	: Gloria
Staf Bagian Gudang	: Topan
	: Heru
	: Teguh
	: Andrik
	: Ahmad
	: Vian
Kepala Bagian Karantina Ikan	: Rutama
Staf Bagian Karantina Ikan	: Renaldi
	: Petrus
	: Suwarni
Kepala Pengiriman	: Tumijan

Penjelasan dan fungsi struktur organisasi yang ada di industri tirta mas agung abadi adalah sebagai berikut :

- a) Pimpinan adalah orang bertanggung jawab penuh atas segala kejadian yang ada di sebuah perusahaan atau industri, seorang pemimpin juga mempunyai hak untuk mengatur strategi yang akan

dijalani oleh perusahaan demi keberlangsungan dan mencapai target yang ingin dicapai.

- b) Kepala keuangan adalah orang yang bertanggung jawab langsung dibawah seorang pimpinan, tugas dari seorang kepala keuangan adalah menyusun, melaksanakan bahan, melaksanakan, membagi tugas, mengawasi dan mengelola dan mengontrol administrasi keuangan sebuah perusahaan.
- c) Kepala Kepegawaian adalah seseorang yang bertanggung jawab langsung dibawah seorang pimpinan yang bertugas untuk memimpin pelaksanaan tugas pada bagian kepegawaian. Menetapkan dan merumuskan kebijakan, sasaran, program dan rencana kerja. Membagi tugas, menggerakkan, dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas. Melaksanakan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kerja kepada bawahan pada sebuah perusahaan.
- d) Kepala Pembelian adalah orang yang bertugas untuk Melakukan pembelian atas seluruh kebutuhan perusahaan untuk membantu dan memenuhi kegiatan operasional. Mencari dan menganalisa calon supplier sesuai dengan material barang yang dibutuhkan. Melakukan negosiasi harga sesuai standar kualitas. Memastikan pengiriman barang sesuai dengan tanggal yang ditentukan.
- e) Kepala Administrasi adalah seorang yang bertanggung jawab langsung dibawah pimpinan yang mempunyai tugas untuk merencanakan, mengatur, dan memberikan laporan progres yang

telah dilakukan sebuah organisasi atau perusahaan guna meningkatkan kinerja sebuah perusahaan.

- f) Kepala Gudang adalah Seorang yang berada di bawah seorang pimpinan yang mempunyai tugas untuk merencanakan, mengkoordinasi, mengontrol dan mengevaluasi semua kegiatan penerimaan, penyimpanan dan persediaan stok barang yang akan didistribusikan. Dan juga memastikan semua operasional gudang berjalan lancar dan menjaga stabilitas, kualitas dan kuantitas barang dengan baik hingga barang siap untuk didistribusikan.
- g) Kepala Karantina ikan adalah orang yang bertugas untuk mengawasi, Menjaga, dan mengatur proses karantina ikan sehingga kualitas dan kesehatan ikan tetap terjaga sebelum ikan sampai ke tangan konsumen.
- h) Kepala Pengiriman adalah Orang yang bertugas langsung dibawah pimpinan yang mempunyai tugas untuk melakukan pengawasan dan kendali terhadap penjadwalan dan pemakaian kendaraan operasional perusahaan, Memberikan arahan dan informasi kepada personel pool yang terdiri dari supir, asisten supir, admin dan mekanik mengenai proses kerja dan tahapan pekerjaan yang harus dilakukan, Mengatur jadwal kerja, Menentukan route pengiriman barang, mengawasi pemakaian kendaran operasional perusahaan, dan memastikan barang sampai ke tangan customer.

4. Visi Dan Misi Industri Tirta Mas Agung Abadi

a. Visi

Menjadi perusahaan ikan hias yang terpercaya melayani para pelanggan dengan amanah dan menyediakan kualitas segala jenis kebutuhan ikan yang memuaskan bagi para pedagang ikan hias dan penghobi ikan hias.

b. Misi

1. Memberikan kontribusi secara optimal dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi daerah.
2. Ikut berperan dalam mendorong pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah.
3. Mengembangkan dan mengenalkan kepada masyarakat luas tentang baiknya kualitas ikan hias lokal.

c. Komitmen Perusahaan

“Kepuasan konsumen menjadikan kami selalu belajar untuk menjadi lebih profesional dan mendistribusikan ikan dengan standart CBIB (cara beternak ikan yang baik) dan CKIB (cara karantina ikan yang baik)”

5. Produk Dari Industri Tirta Mas Agung Abadi

Di Dalam Industri tirta mas agung abadi setidaknya ada 3 produk pokok yang dihasilkan yaitu :

- a. Jenis ikan hias yang ditawarkan : ikan hias merupakan produk utama dan unggulan yang dimiliki oleh industri tirta mas agung abadi. Jenis

ikan hias yang ditawarkan dalam industri ini beraneka ragam, mulai dari ikan hias yang ber-ukuran besar hingga ikan hias yang ber-ukuran kecil ada di dalam industri ini. Harga dari ikan hias ini bervariasi tergantung dari jenis, ukuran, dan corak yang dihasilkan dari masing masing jenis ikan hias tersebut. Jenis jenis ikan hias yang ditawarkan dalam industri ini diantaranya sebagai berikut:

- 1) Ikan Mas Koki, yaitu ikan hias yang hidup pada air tawar, ikan mas koki memiliki nama latin “*Carrasius auratur*” ikan ini awalnya dibudidayakan oleh masyarakat cina pada tahun 960M hingga 1729M. ikan ini dinamakan dengan ikan mas koki karena bentuk dan warnanya yang mirip seperti ikan mas, karena masih satu kerabat dengan ikan tersebut. Yang membedakan ikan mas koki dengan ikan mas yaitu terletak pada sunggutnya dan bentuk tubuhnya. Baru pada masa dinasti ming, yaitu pada tahun 1368m sampai dengan 1644M ikan hias mas koki ini mulai dikenal oleh masyarakat luas dan melahirkan banyak bentuk tubuh yang bervariasi dan unik. Jenis ikan mas koki yang ada saat ini sangat beragam seperti : Oranda, Bubble Eyes, Ranchu, Ryukin. Jikin dan lain sebagainya.
- 2) Ikan Koi, Ikan Koi adalah jenis ikan hias ini termasuk dalam ikan mas (*Cyprinus carpio*) yang memiliki corak yang sangat indah pada tubuhnya. Ikan ini berasal dari Jepang yang pada awalnya ikan ini digunakan sebagai ikan konsumsi namun

sekarang ikan koi digunakan sebagai ikan hias karena warna dan coraknya yang indah dan beragam. Ikan Koi berkerabat dekat dengan ikan mas sehingga banyak masyarakat Indonesia menyebut Ikan Koi dengan nama Ikan Mas Koi. Ikan Koi dibedakan berdasarkan warna, ukuran serta pola pada tubuhnya. Biasanya warna ikan koi ada yang bercorak putih, hitam, kuning, oranye, biru, merah, dan krem. Ikan ini juga memiliki jenis yang beraneka ragam seperti : kohaku, showa sanshoku, tancho, sanke taisho, hi itsuri, shiro itsuri, dan lain sebagainya.

- 3) Ikan Molly, Ikan Molly merupakan ikan hias air tawar yang cukup menarik dengan warnanya yang mengkilap dan bentuk tubuh yang mungil yang memancarkan daya tarik tersendiri dan menjadikan ikan ini sangat cocok untuk sebuah hobi memelihara ikan di akuarium. Ikan molly menyerupai ikan guppy karena masih satu keluarga yaitu poeciliidae. Ikan ini berasal dari daerah Meksiko dan pada awalnya ikan ini hanya dijadikan sebagai ikan konsumsi oleh masyarakat setempat namun seiring berjalannya waktu ikan ini dijadikan sebagai hiasana di akuarium karena ikan ini memiliki corak dan warna yang memiliki daya tarik tersendiri dimata para pecinta ikan hias. Ikan ini juga memiliki banyak jenis yang beragam. Seperti : Wild Green Sailfin Molly, Yucatan Molly,

Silver Sailfin Molly, Dalmation Sailfin Molly, Marble Sailfin Molly, dan lain sebagainya.

- 4) Ikan platy, Ikan platy memiliki nama latin *Xiphophorus Maculatus* ikan ini berasal dari Amerika Tengah dan Amerika Utara. Jenis ikan Platy tergolong ikan dengan ukuran mungil, panjang badannya hanya sampai 5 cm saja. Ikan Platy umumnya dijadikan ikan hias pengisi aquarium, ini karena sifat dari ikan Platy yang ramah dan tidak agresif. Perawatan ikan Platy juga tergolong mudah, pakan bisa diberikan berupa pakan alami maupun pakan buatan. Ikan ini mampu bertahan hidup pada air dengan suhu antara 20°C-26°C dengan pH sekitar 7,0 -8,0. Ikan Platy sangat cocok dipelihara dalam aquarium, ikan ini memiliki sifat yang mudah beradaptasi dengan berbagai lingkungan tempat hidupnya. Ikan Platy menyukai habitat tinggal dengan banyak tanaman air sebagai tempat berenang, bermain dan berkembang biak. Ikan ini memiliki berbagai jenis diantaranya adalah Platy Color Variations, Platy Wagtail, Platy Mickey Mouse, Platy Tuxedo, Platy pelangi, dan jenis lainnya.
- 5) Ikan Cupang, Ikan cupang adalah jenis ikan hias yang hidup di air tawar dengan nama latin *betta sp.* Ikan cupang merupakan salah satu jenis ikan yang bersifat teritorial yakni ikan yang menguasai suatu wilayah tertentu dan akan menyerang jika ada makhluk lain yang memasuki daerah wilayahnya. Ikan ini berasal

dari daerah Asia Tenggara seperti: Malaysia, Indonesia, Vietnam dan Thailand. Ikan ini merupakan ikan liar yang bisa dijumpai di sungai, rawa, dan sawah. Para penduduk kemudian menangkap ikan-ikan ini dan dijadikan sebagai ikan petarung. Hal ini wajar karena sifat ikan cupang yang agresif. Barulah di tahun 1890an, ikan cupang mulai diperkenalkan ke daerah Eropa dan Amerika. ikan cupang juga memiliki beraneka ragam jenis yaitu : Halfmoon, Multy Color, Nemo , Giant, Crowtail, Double Tail, dan Plakat Halfmoon.

- b. Pakan dan Obat Ikan : Pakan ikan adalah campuran dari berbagai bahan pangan (biasa disebut bahan mentah), baik nabati maupun hewani yang diolah sedemikian rupa sehingga mudah dimakan dan dicerna sekaligus merupakan sumber nutrisi bagi ikan yang dapat menghasilkan energi untuk aktivitas hidup. Pemberian kuantitas dan kualitas pakan ikan sangat berpengaruh terhadap perkembangan ikan yang akan dihasilkan kelak. Adapun jenis pakan yang dipasarkan dalam industri tirta mas agung abadi adalah : Pakan sidat, Pakan 7781 Plus S, Hiroyuki Red Max, Harmoni 8 mm, Harmony Baby 1mm, Harmoni M 5 mm, Hiroyuki Gnc L, Hiroyuki Gnc S 2mm, Hiroyuki S. Bulky L 8mm, dan Hiroyuki S. Bulky M 5mm. Obat ikan adalah racikan bahan kimia atau herbal yang digunakan untuk mencegah atau mengobati penyakit ikan, dan menjaga kesehatan ikan. Jenis obat ikan yang dipasarkan pada industri tirta

mas agung abadi adalah : Vibra Bites, Probiozyme aquatic, Primace Aquatic, Imune Ce, Boster Inroflox, Netrakizer dan Strelized.

- c. Alat Kebutuhan Ikan : Alat kebutuhan ikan adalah segala sarana yang berhubungan dengan kebutuhan ikan baik untuk pertumbuhan ikan, lingkungan hidup ikan, dan sarana penunjang kehidupan ikan hias yang dipelihara. Industri tirta mas agung abadi menyediakan berbagai kebutuhan ikan seperti : Aquarium, jaring ikan, Toples Ikan, Jala ikan, Plastik pengiriman Ikan, tabung Oksigen ikan, Ayakan ikan dan perlengkapan lainnya yang berhubungan dengan kehidupan ikan hias.

B. Temuan Penelitian

1. Strategi Pengelolaan Industri Ikan Hias Tirta Mas Agung Abadi Dalam Peningkatan Kepuasan Konsumen Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung.

Kepuasan konsumen tentunya tidak terlepas dari bagaimana kualitas pelayanan dan pengelolaan yang dilakukan oleh sebuah industri. Sebuah industri tentunya akan berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Hal tersebut juga dilakukan oleh industri Tirta Mas Agung Abadi dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik. Industri Tirta Mas Agung abadi terus berupaya untuk meningkatkan dan mengembangkan sebuah produk yang mereka punyai dan hasilkan guna meningkatkan loyalitas dan kepuasan konsumen mereka.

Industri ikan hias saat ini telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Jumlah pembudidaya ikan hias yang ada di Kabupaten Tulungagung sendiri juga bisa dikatakan cukup merata. Dengan banyaknya dan berkembangnya industri ikan hias ini tentu sebuah strategi yang diterapkan oleh sebuah industri akan sangat mempengaruhi tingkat loyalitas dan kepuasan konsumen. Sesuai dengan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan pihak industri Tirta Mas Agung Abadi, Peneliti menemukan bahwa dalam mengembangkan industri ini terdiri dari berbagai aspek. Adapun penjelasan dari aspek aspek tersebut adalah sebagai berikut:

a. Planning (Perencanaan)

Perencanaan adalah segala perhitungan dan penentuan tentang apa yang akan dijalankan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Perencanaan merupakan sebuah dasar dalam suatu organisasi untuk memulai menjalankan usahanya guna mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam menentukan perencanaan ini industry Tirta mas agung abadi menentukan kedalam beberapa kategori seperti berupa produk yang ditawarkan (dihasilkan), Pemilihan Lokasi Industri, harga yang ditentukan di setiap produk , dan strategi promosi. Aspek aspek tersebut secara sederhana dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Product (Produk)

Product (Produk) merupakan segala sesuatu yang ditawarkan oleh sebuah industri atau perusahaan kepada masyarakat untuk dilihat, dipandang, dibeli atau dikonsumsi. Suatu produk dapat berupa benda maupun jasa. Produk yang ada di industri Tirta Mas Agung Abadi tidak jauh berbeda dengan produk yang ditawarkan oleh industri ikan hias pada umumnya. Pada dasarnya produk yang ditawarkan oleh industri ikan hias Tirta Mas Agung Abadi berupa jenis ikan hias, pakan ikan hias dan alat kebutuhan ikan hias. Berikut pemaparan dari beberapa narasumber tentang produk yang dihasilkan oleh industri Tirta Mas Agung Abadi :

Tabel 4.1

Proses Triangulasi Produk Tirta Mas Agung Abadi

Informan I	Produk yang dikeluarkan oleh industri ini meliputi tiga produk utama yaitu berupa jenis ikan, pakan ikan, dan segala kebutuhan perawatan ikan. Dari ketiga produk tadi produk unggulan kami terletak pada jenis ikan hias dan pakan ikan. Ikan hias yang tersedia di dalam industri ini ada beraneka ragam mulai dari ikan Koi, Ikan mas koki, ikan cupang, ikan platy. Ikan molly dan lain sebagainya. Dari berbagai jenis ikan tadi yang paling dicari oleh para konsumen adalah ikan Mas koki. Selain dari jenis ikan tadi produk unggulan kami adalah pakan ikan yang kami produksi sendiri di kantor cabang yang terletak di Desa
------------	--

	Srikaton Kecamatan Ngantru Kabupaten Tulungagung. ¹
Informan II	Pada Industri Tirta Mas Agung Abadi memiliki tiga produk yang berupa Jenis ikan hias, Pakan Ikan dan Kebutuhan perawatan Ikan. Biasanya para konsumen datang ke lokasi untuk membeli dan memilih jenis ikan yang mereka sukai sendiri. Kebanyakan dari para konsumen yang datang ke lokasi industri ini untuk mencari ikan hias Koi dan mas Koki. Karena kedua ikan tersebut merupakan salah satu produk unggulan yang kami miliki. Selain jenis ikan yang banyak dicari oleh konsumen pakan ikan juga merupakan salah satu produk yang banyak dicari oleh para konsumen. Kalau pakan ikan ini para konsumen tidak perlu datang ke lokasi, cukup dirumah dan menggunakan ponsel mereka sudah bisa mendapatkan pakan ikan yang ada di industri kami.” ²
Informan III	Produk yang ditawarkan industri ini sebenarnya tidak jauh berbeda dari industri ikan hias lainnya. Produk yang ditawarkan pada industri ini meliputi tiga produk pokok yaitu Jenis ikan hias, Kebutuhan perawatan ikan dan pakan ikan hias. Dari ketiga produk tadi yang paling dicari oleh konsumen adalah jenis ikan hias karena industri ini berangkat dari budidaya ikan guppy dan kemudian berkembang ke ikan jenis lainnya. Jenis ikan hias yang paling diminati oleh konsumen pada saat ini adalah jenis ikan mas koki terutama yang jenis Oranda Tosha karena jenis ikan ini juga merupakan jenis ikan hias unggulan yang dimiliki oleh Kabupaten Tulungagung dan

¹ Wawancara Dengan Bapak Yulius Wijaya (Pimpinan Industri Tirta Mas Agung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung), 23 Oktober 2021, Pukul 09.50 WIB

² Wawancara dengan Bapak Rustama (Kepala Bidang Karantina Ikan Industri Tirta Mas Agaung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung), 24 Oktober 2021, Pukul 10.10 WIB

	kalau bicara kualitas ikannya sudah tidak diragukan lagi. ³
Kesimpulan	Dari penjelasan ketiga informan tadi dapat diketahui bahwa Industri Tirta Mas Agung Abadi menawarkan berbagai produk yang berhubungan dengan ikan hias. Produk yang disediakan oleh industri ini meliputi tiga hal yaitu 1. Jenis ikan yang ditawarkan 2. Kebutuhan perawatan ikan 3. Pakan ikan dari Ketiga jenis produk yang ditawarkan oleh industri Tirta Mas Agung Abadi yang menjadi produk unggulan adalah jenis ikan hias mas koki.

2. Place (Lokasi Industri)

Bangunan fisik adalah salah satu aset fundamental yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan atau industri. Adanya bangunan fisik ini menambah kredibilitas suatu perusahaan. Dengan adanya bangunan fisik juga memudahkan akses sebuah perusahaan atau industri dalam menjalankan bisnisnya. Pemilihan lokasi juga merupakan aspek yang perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan sebelum mulai menjalankan bisnis. Tidak terkecuali yang dilakukan oleh industri Tirta Mas Agung Abadi. Dalam penempatan atau pemilihan lokasi ini harus memperhatikan berbagai faktor seperti berikut:

³ Wawancara dengan Ibu Winda (Kepala Bidang Administrasi Industri Tirta Mas Agung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung), 23 Oktober 2021, Pukul 08.20 WIB

Tabel 4.2

Proses Triangulasi Pemilihan Lokasi Industri

Informan I	Industri Tirta Mas Agung Abadi terletak di Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung” jika dilihat dari letak geografis industri ini dapat dikatakan cukup strategis karena industri ini berjarak sekitar 10 menit dari pusat kota dan terletak dekat dengan akses jalan raya. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan banyaknya para pembudidaya yang ada di Kabupaten Tulungagung sendiri dan juga didasarkan atas baiknya lingkungan desa Ringinpitu untuk melakukan usaha budidaya ikan hias. Selain dari kantor yang ada di desa ringinpitu industri ini juga melakukan usahanya diberbagai tempat yang tersebar di sebagian wilayah yang ada di Kabupaten Tulungagung seperti : kecamatan Sendang dan kecamatan kedungwaru. ⁴
Kesimpulan	Dari pemaparan bapak yulius wijaya tersebut dapat disimpulkan bahwa pemilihan lokasi usaha didasarkan pada letak geografis yang strategis dalam menjalankan usaha dan juga didasarkan atas baiknya lingkungan untuk perkembangan budidaya ikan hias.

Industri Tirta Mas Agung Abadi dalam menjalankan usahanya setiap tahun mengalami perkembangan, hal itu di buktikan dengan bertambahnya kantor cabang dan lokasi kolam budidaya yang ada pada industri ini. Sebagaimana hasil observasi yang

⁴ Wawancara dengan Bapak Yulius, (Pemilik Industri Tirta Mas Agung abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung), 23 Oktober 2021, Pukul 10.15 WIB

peneliti lakukan bahwa jumlah kantor dan lokasi usaha Industri Tirta Mas Agung Abadi pada tahun 2021 sebanyak 4 unit utama dengan perincian:

Tabel 4.3

Data wilayah Usaha Industri Tirta Mas Agung Abadi

Jumlah Unit Kerja	Status Kantor	Lokasi Kantor
1 (Satu)	Kantor Pusat	Kantor Pusat Jl,Ir. Bung Tomo, Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur Kode Pos 66229.
1 (Satu)	Kantor Produksi	Kantor Produksi terletak di Desa Srikaton Kecamatan Ngantru kabupaten Tulungagung.
1 (Satu)	Kantor Gudang	Kantor gudang terletak di Jl,Ir. Bung Tomo, Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur Kode Pos 66229.
3 (Tiga)	Kolam Budidaya	1. Kolam budidaya Desa Rejoagung Kecamatan

		<p>Kedungwaru Kabupaten Tulungagung.</p> <p>2. Kolam Budiaya Desa Bukur Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung.</p> <p>3. Kolam Budidaya Desa Geger Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung.</p>
--	--	--

3. Price (Harga)

Penentuan harga pada setiap produk yang ada di industri ikan hias tidak mempunyai patokan yang jelas. Dimana setiap industri berhak untuk menentukan harga dari setiap produk yang dihasilkan. Meskipun tidak ada batasan dalam penentuan harga pada industri ikan hias, Industri Tirta Mas Agung Abadi terus berupaya memberikan harga yang minimum dengan kualitas yang terbaik yang mereka punyai. Berikut adalah pemaparan penetapan harga dari masing masing informan yang ada di industri Tirta Mas Agung Abadi.

Tabel 4.4

Proses Triangulasi Penentuan Harga

Informan I	Penetapan Harga yang diberikan pada industri ini sebenarnya tidak jauh beda jika dibandingkan dengan industri pada umumnya mungkin sekitar 10% lebih
------------	--

	terjangkau. Yang membedakan dari industri lain mungkin terletak pada kualitas ikan yang mereka hasilkan. Dengan harga yang terjangkau industri ini mampu menawarkan kualitas ikan yang lebih baik dibandingkan dengan industri lain yang ada di Kabupaten Tulungagung. ⁵
Informan II	Jika berbicara penetapan harga yang dilakukan industri ini tidak jauh berbeda pada industri industri lain. Harga yang ditawarkan pada industri ini mungkin hanya selisih sedikit tidak jauh berbeda ya. Mungkin kenapa para konsumen kok lebih memilih industri ini karena kualitas ikan yang kami tawarkan sedikit lebih baik dibandingkan dengan indutri lainnya. Kenapa alasan mereka (para konsumen) lebih memilih indutri ini karena kualitas ikan yang kami tawarkan sedikit lebih baik dan dengan harga yang sedikit lebih terjangkau dibandingkan dengan industri lainnya. ⁶
Kesimpulan	Dari penjelasan kedua informan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa penetapan harga yang ditawarkan oleh indutri Tirta Mas Agung Abadi ini tidak jauh berbeda dengan industri ikan hias pada umumnya. Pada industri ini harga yang ditetapkan sedikit lebih terjangkau dibandingkan dengan industri lain. Jika melihat dari penuturan kedua informan tersebut kualitas ikan hias yang ditawarkan juga sedikit lebih baik dibanding dengan industri lainnya. Dan juga dapat ditarik kesimpulan bahwa penetapan harga pada industri ini sudah sesuai dengan kualitas ikan hias yang ditawarkan.

4. Promotion (Promosi)

⁵ Wawancara dengan Bapak Thomas (Konsumen Industri Tirta Mas Agung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru kabupaten Tulungagung), 18 Oktober 2021, Pukul 09.25 WIB

⁶ Wawancara dengan Bapak Sumarni (Staf Bagian Karantina Ikan Industri Tirta Mas Agung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru kabupaten Tulungagung), 29 Oktober 2021, Pukul 14.02 WIB

Promosi adalah sebuah strategi yang dilakukan oleh sebuah perusahaan atau instansi dalam mengenalkan produknya ke masyarakat. Industri Tirta Mas Agung Abadi mempunyai berbagai strategi dalam mempromosikan produknya. Adapun strategi yang dilakukan industri Tirta Mas Agung Abadi sebagaimana di paparkan oleh para informan sebagai berikut:

Tabel 4.5

Proses Triangulasi Strategi Promosi Industri Tirta Mas Agung Abadi

Informan I	<p>Pada Industri Tirta Mas Agung Abadi promosi produk dilakukan melalui berbagai platform seperti memanfaatkan fitur insight yang ada di berbagai sosial media. Selain kita memanfaatkan teknologi yang sekarang sudah berkembang ini kita juga beberapa kali mengadakan sosialisai, kontes ikan hias, exhibition, seminar dan kegiatan pameran sehingga produk produk yang ada di Industri ini dapat dikenal oleh masyarakat luas. Kegiatan seperti kontes dan pameran mempunyai dampak yang sangat besar terhadap pengenalan jenis ikan hias yang ada di tulungagung. Dulu pada tahun 1995 ikan hias yang ada di Tulungagung belum banyak mengenal tapi sekarang bisa dilihat hampir seluruh wilayah yang ada di Indonesia ini sudah mengenal bagaimana baiknya kualitas ikan hias yang ada di Tulungagung khususnya untuk jenis ikan Mas Koki Oranda Tossa. Program program tersebut yang ingin kami terus lakukan sehingga nantinya kami harapkan dengan adanya program program tadi kualitas ikan hias yang ada di tulungagung ini semakin dikenal di masyarakat luas, tidak hanya di</p>
------------	--

	wilayah Indonesia tetapi nantinya bisa menembus pasar dunia. ⁷
Informan II	Strategi promosi pada industri Tirta Mas Agung Abadi sebagian besar berfokus pada pemanfaatan teknologi yang saat ini sudah sangat berkembang. Kegiatan promosi ini kita lakukan melalui berbagai platform market place seperti di facebook, Instagram, whatapp dan lain sebagainya. Selain dari pemanfaatan teknologi tadi kami melakukan promosi dengan berbagai kegiatan seperti : Pengadaan seminar, Sosialisasi, Kerjasama dengan Dinas Perikanan dan Kelautan, Bergabung dengan komunitas ikan hias Indonesia dan Pengadaan pameran. Langkah langkah tersebut sangat penting kita lakukan dalam peningkatan kegiatan promosi yang kita harapkan produk produk yang kita punya akan dikenal oleh masyarakat luas. ⁸
Kesimpulan	Dari pemaparan para informan tersebut dapat dikatakan bahwa strategi promosi yang dilakukan oleh Industri Tirta Mas Agung Abadi ini dengan cara pemanfaatan market place sosial media dan juga dengan berbagai kegiatan seperti pengadaan seminar, sosialisasi, kontes ikan, pengadaan pameran dan juga kerja sama dengan berbagai instansi yang berkaitan dengan industri ikan hias.

b. Organizing (Pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan pengelompokan kegiatan-kegiatan penugasan kegiatan-kegiatan penyediaan keperluan, wewenang untuk melaksanakan kegiatannya. Dalam suatu

⁷ Wawancara dengan Bapak Yulius Wijaya, (Pimpinan Industri Tirta Mas Agung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung), 23 Oktober 2021 11.03 WIB

⁸ Wawancara dengan Ibu Winda, (Kepala Bagian Administrasi Industri Tirta Mas Agung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung), 23 Oktober 2021, Pukul 09.00 WIB

organisasi kerja sama (team work) menjadi suatu keharusan yang dilakukan oleh setiap individu, karena jika dalam suatu organisasi tidak berjalan beriring-iringan maka suatu organisasi tersebut tidak akan berjalan dengan baik dan bahkan juga tidak akan dapat mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai. Pemilihan sumber daya manusia juga menjadi factor yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pada tahap ini sebagaimana di jelaskan oleh para informan sebagai berikut:

Tabel 4.6

Proses Triangulasi Organizing Tirta Mas Agung Abadi

Informan I	Pada Industri Tirta Mas Agung abadi pemilihan sumber daya manusia kita dasari (utamakan) dari orang orang yang memiliki pemahaman tentang industri ikan hias. Selain dari itu pemilihan sumber daya manusia yang tidak kalah penting adalah mencari sumber daya manusia yang ulet dan pekerja keras. Percuma juga kalau dia memiliki pengetahuan yang bagus tapi kerjanya males malesan. Lebih baik kita cari yang pekerja keras dan ulet karena kita bisa latih mereka tentang pengetahuan ikan sehingga industri ini akan cepat berkembang. Pemilihan lainnya yaitu seperti memilih sumber daya manusia yang menguasai bidang bidang yang kami butuhkan seperti seorang akuntan dan lain sebagainya. Bila mana sumber daya manusia dapat memenuhi syarat syarat tersebut maka akan dapat dengan mudah untuk menjalankan pekerjaan seperti yang kami inginkan. ⁹
------------	--

⁹ Wawancara dengan Bapak Iriyanto, (Kepala bagian Kepegawaian Industri Tirta Mas Agung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung), 29 Oktober 2021, Pukul 13.48 WIB

Kesimpulan	Dari Pemaparan bapak Iriyanto dapat disimpulkan bahwa pemilihan sumber daya manusia yang ada di industri Tirta Mas Agung Abadi didasarkan atas kebutuhan yang ada di industri ini. Selain itu faktor yang terpenting yang ditekankan oleh Bapak Iriyanto dalam pemilihan karyawan adalah terletak pada keuletan dan kerja keras dari karyawan. Menurut beliau sumber daya manusia yang mempunyai keuletan dan kerja keras dapat menjalankan pekerjaan sesuai dengan yang diinginkan oleh seorang manajer dan secara tidak langsung juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh sebuah industri.
------------	---

c. Actuating (Pengarahan)

Pengarahan adalah suatu upaya untuk membuat orang lain mengikuti keinginannya dengan menggunakan kekuatan pribadi atau kekuasaan jabatan secara efektif dan pada tempatnya demi kepentingan jangka panjang suatu organisasi. Pengarahan adalah suatu fungsi kepemimpinan manajer untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja secara maksimal serta menciptakan lingkungan kerja yang sehat, dinamis dalam mencapai suatu tujuan tertentu. didalam tahap ini industry tirta mas agung abadi memberikan pengarahan kepada seluruh staf dan karyawan yang ada untuk menjalankan tugas sesuai dengan proporsi yang sudah ditentukan sebelumnya seperti halnya penuturan para informan sebagai berikut:

Tabel 4.7

Proses Triangulasi Proses Pengarahan

Informan I	<p>Dalam rangka memberikan pelayanan, agar para konsumen tetap mempercayakan industri ini, kami selalu berusaha semaksimal mungkin untuk selalu memberikan kualitas produk terbaik yang bisa kami hasilkan. Mulai dari proses saat pembesaran ikan, sampai dengan proses pengiriman hingga ikan sampai di tangan konsumen. Kualitas ikan ini yang menjadi unggulan dari industri kami sehingga dalam proses ini juga kami selalu memberikan yang terbaik di setiap prosesnya, mulai saat pemberian pakan ikan, kebersihan lingkungan, hingga saat pengiriman. Semua itu kami jaga supaya kualitas ikan akan tetap terjamin saat sampai di tangan para konsumen.¹⁰</p>
Informan II	<p>Pelayanan dalam rangka mempertahankan kepuasan konsumen yang kami lakukan sebenarnya tidak jauh berbeda seperti halnya yang dilakukan oleh industri yang bergerak di bidang ikan hias. Kualitas dan kesehatan ikan disini yang menjadi faktor utama yang kami perhatikan, proses yang kami lakukan ialah menjaga kualitas ikan baik saat ikan dalam masa pembesaran yaitu dengan memberikan pakan dengan gizi tinggi dan terus menjaga kebersihan lingkungan ikan, dan saat ikan akan dikirim kami lakukan karantina ikan yang terbaik untuk mempertahankan kualitas dan kesehatan ikan. Jadi prosesnya itu saat ikan akan dikirim ke konsumen ikan terlebih dahulu kita ambil dari kolam selanjutnya kita masukkan ke kolam karantina dan pada saat itu kami lakukan perawatan khusus untuk mempertahankan kualitas dan kesehatan ikan itu sampai nantinya ikan sampai ke tangan para konsumen dalam keadaan terbaik.¹¹</p>

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Yulius Wijaya, (Pimpinan Industri Tirta Mas Agung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung), 1 November 2021, Pukul 09.02 WIB

¹¹ Wawancara dengan Bapak Rustama, (Kepala Bidang Karantina Ikan Industri Tirta Mas Agung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung), 24 Oktober 2021, Pukul 10.23 WIB

Informan III	Dalam rangka pemberian pelayanan, kita selalu memberikan pelayanan yang terbaik yang kami bisa, kami selalu berusaha untuk memberikan rasa nyaman baik saat konsumen hadir di lokasi secara langsung maupun dalam platform media sosial. Pelayanan yang kami lakukan selain memperhatikan kualitas dan kesehatan ikan kami juga selalu berusaha untuk memastikan barang atau produk kami sampai ke tangan para konsumen dengan keadaan baik dan sampai dengan batas waktu yang direncanakan sebelumnya. Sehingga nantinya para konsumen akan puas dengan kinerja kami dan selanjutnya akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap industri kami. ¹²
Kesimpulan	Dari pemaparan beberapa informan tersebut dijelaskan bahwa Pelayanan yang dilakukan oleh industri Tirta Mas Agung Abadi dalam rangka mencapai kepuasan konsumen yang dilakukan adalah dengan memberikan kualitas dan kesehatan ikan yang terbaik, memberikan rasa nyaman pada setiap konsumen, dan menjaga ketepatan waktu pengiriman barang atau produknya.

d. Controlling (Pengawasan)

Pengawasan merupakan akhir dari tahapan fungsi pengelolaan dimana pada tahap ini seorang manager memastikan apakah semua anggota organisasi sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan benar. Pada tahap ini pula seorang manager dapat menegur anggota organisasi bilamana individu tersebut tidak tepat

¹² Wawancara dengan Ibu Winda (Kepala Bidang Administrasi Industri Tirta Mas Agung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung), 23 Oktober 2021, Pukul 11.01 WIB

dalam menjalankan tugasnya. Pada tahap ini penting untuk dilakukan agar dapat mencapai suatu tujuan yang diinginkan, dan jika ada kesalahan pada seluruh tahapan maka seorang manager akan dapat segera mencari solusi dan memperbaikinya. Dalam tahapan ini industry tirta mas agung abadi juga melakukan peninjauan kembali apakah para karyawan telah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan yang diinginkan oleh seorang manajer. Berikut adalah pemaparan dari para informan :

Tabel 4.8

Proses Triangulasi Proses Pengawasan

Informan I	Tentu didalam pelaksanaan kegiatan usaha pasti akan kami tinjau kembali apakah semua kegiatan dan pekerjaan telah dijalankan dengan baik dan benar. Seperti pada proses pemeliharaan ikan, perawatan, karantina ikan sebelum dikirim dan saat barang sampai ke tangan konsumen akan kami tinjau kembali apakah barang yang diterima oleh konsumen sudah layak dan konsumen puas dengan kualitas dan pelayanan kami, jika dirasa dalam tahapan tersebut konsumen tidak merasa senang dan puas maka akan kami tinjau ulang apa yang menjadi kekurangan dari produk kami dan tentunya menjadi bahan evaluasi untuk kami kedepannya. Sehingga kedepannya kami dapat meningkatkan kualitas produk dan pelayanan industry ini. ¹³
Kesimpulan	Penjelasan Tersebut menjelaskan bahwa dalam menjalankan usahanya industri Tirta Mas Agung abadi melakukan evaluasi

¹³ Wawancara dengan Ibu Winda (Kepala Bidang Administrasi Industri Tirta Mas Agung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung), 23 Oktober 2021, Pukul 11.21WIB

	<p>terhadap kinerja para karyawan dan juga melihat kualitas barang yang dihasilkan apakah sudah memenuhi kriteria para konsumen. Jika didalam proses peninjauan ini ada kekurangan yang ditemukan maka akan dilakukan evaluasi untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.</p>
--	---

2. Pola Perilaku Konsumen dalam Pembelian Ikan Hias Pada Industri Ikan Hias UD. Tirta Mas Agung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung.

Perilaku konsumen dalam pembelian ikan hias pada industri tirta mas agung abadi ini tidak terlepas dari kualitas ikan yang ditawarkan pada industri tersebut. Selain dari segi kualitas ikan, perilaku konsumen dalam pembelian ikan hias juga di pengaruhi oleh bagaimana strategi pelayanan yang ditawarkan oleh masing masing industri. Semakin baik sebuah industri dalam menerapkan kebijakan pelayanan terhadap para konsumen maka semakin besar pula presentase yang akan dihasilkan dalam mencapai titik kepuasan konsumen yang diterima oleh sebuah industri itu sendiri.

Kepuasan konsumen tidak datang serta merta datang setelah *customer* datang membeli sebuah barang, tetapi kepuasan akan datang dari berbagai aspek. Seperti yang disampaikan para informan sebagai berikut:

Tabel 4.9

Proses Triangulasi Perilaku Konsumen dalam Jual Beli Ikan Hias
Dalam Industri Tirta Mas Agung Abadi

Informan I	Perilaku konsumen dalam pembelian ikan hias ini sangat beraneka ragam mas, ada yang datang ke lokasi industri hanya untuk melihat-lihat, sebagian besar mencari barang disini untuk dijadikan hiasan di dalam rumahnya dan ada yang membeli barang disini untuk kemudian akan dijual kembali. Jadi perilaku konsumen dalam jual beli ikan hias ini dijadikan ke dalam 2 kategori konsumen. Pertama adalah konsumen untuk dinikmati sendiri. Kedua adalah konsumen dengan tipikal seller yaitu orang yang mencari barang dengan kualitas bagus namun dengan harga seminimal mungkin yang kemudian untuk dijual kembali. Kebanyakan dari konsumen dalam mencari ikan hias itu faktor utama yang diperhatikan adalah faktor segi estetika ikan hias dan faktor terjangkaunya harga sebuah ikan. ¹⁴
Informan II	Perilaku konsumen dalam pembelian ikan hias ini sangat berfariatif,dalam pembelian ikan hias ini setidaknya ada 2 motif yang ada pada diri konsumen. Pertama yaitu motif untuk kepuasan pribadi yang artinya dalam pembelian ikan hias ini dijadikan sebagai bahan hiburan untuk diri sendiri. Dan motif yang kedua adalah motif seorang pebisnis yang artinya dalam pembelian ikan hias pada industri ini seorang konsumen membeli ikan dengan maksud untuk di perjual belikan lagi ke konsumen atau wilayah lain. ¹⁵
Kesimpulan	Dari pemaparan beberapa informan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Pola Perilaku konsumen yang ada pada industri Tirta Mas

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Yulius Wijaya (Pimpinan Industri Tirta Mas Agung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung), 1 November 2021, Pukul 09.23 WIB

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Iriyanto, (Kepala bagian Kepegawaian Industri Tirta Mas Agung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung), 29 Oktober 2021, Pukul 14.02 WIB

	<p>Agung Abadi dibedakan 2 motif perilaku yaitu : Pertama adalah konsumen yang membeli ikan untuk hoby semata dan sebagai hiasan dalam rumah. Dan yang kedua adalah tipikal pebisnis yaitu konsumen yang mencari barang untuk kemudian di perjual belikan kembali.</p>
--	--

C. Analisis Data

1. Strategi Pengelolaan Industri Ikan Hias Tirta Mas Agung Abadi Dalam Peningkatan Kepuasan Konsumen Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung.

Analisis dari wawancara Strategi pengelolaan ikan hias Tirta Mas Agung Abadi Dalam peningkatan kepuasan Konsumen Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung sebagai telah dipaparkan diatas menerapkan strategi Pengelolan *POAC* yaitu : *Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pengarahan) dan Controlling (Pengawasan)*.1. *Perencanaan* pada industri tirta mas agung abadi meliputi Produk yang dihasilkan, Penetapan harga produk,Pemilihan Lokasi Industri dan Strategi Promosi.2. *Pengorganisasian* pada industry ini didasari oleh pemilihan kualitas SDM yang mempuni dan memiliki etos kerja akan dapat dengan mudah menjalankan kegiatan usaha seperti yang diinginkan. 3. *Pengarahan* yaitu industry tirta mas agung abadi memberikan pengarahan kepada seluruh staf dan karyawan yang ada untuk menjalankan tugas sesuai dengan proporsi yang sudah dtentukan

sebelumnya. Proses Pelayanan yang dilakukan oleh industri Tirta Mas Agung Abadi dalam rangka mencapai kepuasan konsumen yang dilakukan adalah dengan memberikan kualitas dan kesehatan ikan yang terbaik, memberikan rasa nyaman pada setiap konsumen, dan menjaga ketepatan waktu pengiriman barang atau produknya. 4. *Pengawasan* Yaitu dalam menjalankan usahanya industri Tirta Mas Agung abadi melakukan evaluasi terhadap kinerja para karyawan dan juga melihat kualitas barang yang dihasilkan apakah sudah memenuhi kriteria para konsumen. Jika didalam proses peninjauan ini ada kekurangan yang ditemukan maka akan dilakukan evaluasi untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

2. Pola Perilaku Konsumen dalam Pembelian Ikan Hias Pada Industri Ikan Hias UD. Tirta Mas Agung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung.

Analisis data dari wawancara mengenai pola perilaku konsumen dalam jual beli ikan hias pada industri Tirta Mas Agung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut:

- a. Motif perilaku konsumen dalam jual beli ikan hias terbagi menjadi 2 yaitu :
 - 1) Motif seorang penghobby : seorang konsumen membeli ikan hias untuk dinikmati dan memberi kepuasan sendiri pada diri

seorang konsumen. Motif pertama ini cenderung membeli sebuah produk pada industri Tirta Mas Agung Abadi untuk dinikmati dan menjadikan sebagai hiasan yang ada di rumah konsumen.

- 2) Motif seorang pebisnis : Motif kedua dalam perilaku konsumen ini yaitu seorang konsumen membeli sebuah produk untuk kemudian di jual belikan kembali dengan harga yang relatif lebih menguntungkan dibanding dengan industri lainnya.
- b. Perilaku konsumen dalam jual beli ikan hias pada industri ikan hias Tirta Mas Agung Abadi adalah yaitu para konsumen dalam membeli produk disini yaitu dengan memilih kualitas terbaik (estetika ikan hias dan kesehatan ikan) dengan harga yang seminimal mungkin karena salah satu keunggulan yang ada pada industri ini adalah terletak pada kualitas dan kesehatan ikan hias.
 - c. Pola Perilaku dalam pembelian ikan hias pada UD. Tirta Mas Agung Abadi termasuk ke dalam pola perilaku tahziniat yang artinya dalam perilaku ini konsumen mengerjakan kegiatan muamalat yang bertujuan untuk peningkatan martabat seseorang dihadapan masyarakat dan tuhan Allah SWT. Dalam hal ini kemaslahatan tidak menjadi tolak ukur utama dalam menjalani kehidupan di dunia.