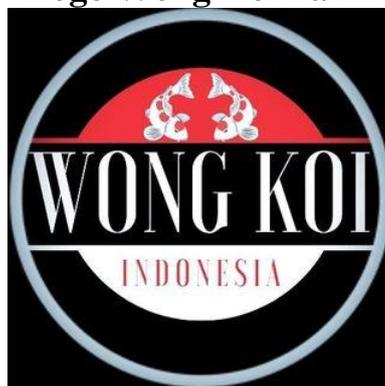


BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil dan Gambaran Umum Wong Koi Farm

Gambar 4.1
Logo Wong Koi Farm



Punya bisnis yang menguntungkan merupakan impian banyak orang. Tetapi kerja keras, keulet, dan ketekunan adalah kunci kesuksesan. Belakangan ini, penjualan ikan hias koi semakin meningkat dan bisnis ini memiliki prospek yang cukup menjanjikan sehingga mendorong banyak orang tertarik untuk menjadi pembudidaya ikan hias koi. Tak terkecuali bagi Ahmad Fauzi, bapak dari 3 anak yang beralamat di RT 02 RW 5 Bendilwungu, Sumbergempol, juga menggeluti bisnis ini.

Bagi mas Fauzi, budidaya ikan koi yang telah dijalani selama hampir 7 tahun ini menjadikan berkah sekaligus menjadi mata pencaharian utama dengan situasi ekonomi yang terjadi.

Mas Fauzi mendirikan Wong Koi Farm ini sejak tahun 2015,

namun pada tahun 2000 mas Fauzi sudah mengenal ikan koi sejak dirinya duduk dibangku SMP. Kemudian mulai fokus untuk menjadi pembudidaya sekaligus penjual pada tahun 2015.

Di rumah mas Fauzi, ikan hias koi yang dibudidayakannya memiliki beberapa jenis yaitu kohaku, sanke dan showa. Ada banyak kolam disekitar rumahnya, dari yang kecil sampai dengan yang besar, tak ketinggalan aquarium besar diletakkan di depan rumah.

Cakupan pemasarannya juga cukup luas yaitu sudah mengirim untuk seluruh wilayah indonesia dan sudah ekspor ke luar negri khususnya Filipina. Media yang dipakai untuk promosi adalah media sosial misalnya facebook, instagram, grub whatsapp dengan total anggota 256 untuk 5 grub, dan grub telegram dengan total anggota 716.

Sistem penjualan ikan koi yang dilakukan Wong Koi Farm ini ada yang menggunakan sistem lelang untuk ikan koi yang berkualitas, yang dimana pangsa pasarnya adalah penghobi ikan koi.

1. Lokasi Penelitian

Nama Lembaga : Wong Koi Farm Tulungagung

Alamat : RT 02 RW 5 Bendilwungu, Sumbergempol

Secara geografis Wong Koi Farm Tulungagung milik Bapak Fauzi ini terletak didesa. Karena tempatnya di desa bukan berarti usaha ini tidak diketahui banyak orang. Jarak tempat usaha ini ke pusat kota Tulungagung hanya membutuhkan waktu sekitar 30 menit. Bahkan

untuk mencari tempatnya pun tidak sulit karena sudah ada di google maps.

2. Produk

Wong Koi Farm Tulungagung merupakan tempat usaha budidaya ikan koi dengan ukuran dan jenis yang beragam. Untuk jenis ikan koi pemilik Wong Koi Farm Tulungagung yakni Mas Fauzi mengungkapkan bahwa:⁸⁸

Yang saya jual jenis ikan koi itu sebenarnya bermacam-macam mas, tapi fokus saya di jenis Showa Sanshoku.

B. Paparan Data

1. Implementasi Strategi Marketing Mix pada Wong Koi Farm Tulungagung

Strategi pemasaran sangatlah penting dalam dunia usaha atau bisnis. Ada banyak strategi yang bisa digunakan, salah satunya strategi *marketing mix*. Strategi ini sangat kompleks dan lengkap dalam memulai usaha atau bisnis. Dengan menerapkan *marketing mix* pengusaha dapat dengan mudah mengidentifikasi baik dari produk sampai dengan pengemasan Untuk itu diperlukan strategi pemasaran yang efektif dalam meningkatkan volume penjualan. Strategi marketing yang baik dan tepat tentu dapat mempermudah sebuah

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Mas Fauzi (selaku pemilik dari Wong Koi Farm Tulungagung), pada tanggal 31 Maret 2022

perusahaan dalam mencapai tujuan. Dari penelitian yang peneliti lakukan, peneliti memperoleh data mengenai Strategi Pengembangan Usaha Budidaya Ikan Hias Koi Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Di Kabupaten Tulungagung.

a. Strategi Produk

Produk merupakan titik sentral kegiatan pemasaran karena produk adalah hasil kegiatan perusahaan yang dapat ditawarkan ke pasar untuk dibeli, digunakan, atau dikonsumsi untuk tujuan memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Untuk jenis Produk yang dapat ditawarkan ke pasar dari usaha Wong Koi Farm Tulungagung adalah ikan koi khususnya Showa Sanshoku, sebagai mana yang diungkapkan oleh Mas Fauzi selaku pemilik usaha Wong Koi Farm Tulungagung :⁸⁹

Yang saya jual jenis ikan koi itu sebenarnya bermacam-macam mas ada Shiro Tategoi Female, Hi Utsuri Female, Showa Male, Tancho Showa Female, Showa Male, Showa Female, Showa Kindai, Tategoi Male, Kin Showa Female, tapi fokus saya dijenis Showa.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Andi selaku karyawan Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Andi :⁹⁰

Jenisnya itu ada bermacam-macam mas tetapi yang sering dipromosikan adalah jenis showa.

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Mas Fauzi (selaku pemilik dari Wong Koi Farm Tulungagung), pada tanggal 31 Maret 2022

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Mas Andi (selaku karyawan Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 31 Maret 2022

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Didik selaku konsumen Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Didik :⁹¹

Untuk jenisnya banyak mas, namun saya lebih suka membeli yang jenis Showa karena memiliki warna yang bagus.

Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa jenis ikan koi yang dijual di Wong Koi Farm Tulungagung ada bermacam-macam, akan tetapi yang banyak diminati pembeli adalah jenis ikan showa.

Tabel 4.1
Hasil Triangulasi

Pertanyaan	Informan I	Informan II	Informan III	Kesimpulan
Apa saja jenis ikan koi yang anda jual?	Jenis ikan koi itu sebenarnya bermacam-macam, tapi fokus saya dijenis showa	Jenisnya itu ada bermacam-macam tetapi yang sering dipromosikan adalah jenis showa	Ikan koi yang sering saya beli adalah jenis ikan koi showa	Banyak jenis yang dijual oleh Wong Koi Farm Tulugagung, akan tetapi yang banyak diminati pembeli adalah jenis ikan koi showa

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2022

Dalam menjual sebuah produk kepada konsumen, tentu kita harus memberikan produk yang berkualitas, karena konsumen ingin membeli suatu produk dengan biaya yang murah dengan kualitas yang baik, untuk itu diperlukan cara dalam mempertahankan kualitas suatu produk agar dapat meningkatkan volume penjualan.

⁹¹ Hasil wawancara dengan Mas Didik Purwanto (selaku konsumen Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 5 April 2022

Usaha Wong Koi Farm Tulungagung dalam mempertahankan kualitas ikan koi adalah sebagai berikut, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mas Fauzi selaku pemilik usaha Wong Koi Farm Tulungagung :⁹²

Mempertahankan kualitas ikan koi itu dengan cara memberikan pakan yang bagus dan dengan kualitas air yang bagus dengan cara membersihkan kolam setiap satu minggu sekali agar kualitas air tetap terjaga. Sebelum ikan dimasukkan ke dalam kolam dipastikan bahwa air sudah difermentasi guna menumbuhkan bakteri baik. Kemudian pemberian nutrisi berupa probiotik pada pakan dan air guna menekan pertumbuhan bakteri jahat pada pencernaan ikan dan mencegah agar ikan tidak mudah terserang penyakit.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Andi selaku karyawan Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Andi :⁹³

Wong Koi Farm memang selalu menjaga kualitasnya dengan baik, dengan memberikan pakan yang bagus dan menjaga kualitas air tetap bagus. Hal ini dilakukan karena tidak mau mengecewakan pelanggan, disisi lain juga untuk mempertahankan kelangsungan hidup usaha ini mas.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Didik selaku konsumen Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Didik :⁹⁴

Menurut saya koi yang dijual disini sudah terjamin kualitasnya, jadi tidak perlu diragukan lagi. Karena mas Fauzi kan juga sudah pernah menjadi juri, kemudian juga pernah memenangkan juara 1 pada turnamen koi, jadinya

⁹² Hasil wawancara dengan Mas Fauzi (selaku pemilik dari Wong Koi Farm Tulungagung), pada tanggal 31 Maret 2022

⁹³ Hasil wawancara dengan Mas Andi (selaku karyawan Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 31 Maret 2022

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Mas Didik Purwanto (selaku konsumen Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 5 April 2022

mas Fauzi tau betul mana koi yang bagus dan kurang bagus.

Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa produk yang dimiliki Wong Koi Farm Tulungagung memang memiliki kualitas yang baik dan unggul.

Tabel 4.2
Hasil Triangulasi

Pertanyaan	Informan I	Informan II	Informan III	Kesimpulan
Bagaimana cara dalam mempertahankan kualitas ikan koi?	Caranya dengan memberikan pakan yang bagus dan menjaga kualitas air tetap bagus	Mempertahankan kualitas ikan dengan cara menjaga kualitas air agar tetap bersih dan menggunakan pakan yang dibutuhkan ikan	Kualitas ikan koi yang dijual Wong Koi sudah terjamin kualitasnya dan tidak perlu diragukan lagi	Wong Koi Farm Tulungagung memang memiliki kualitas yang baik dan unggul

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2022

b. Strategi Harga

Harga produk adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh produk. Menurut Alma, harga adalah dasar finansial atau ukuran lainnya termasuk barang dan jasa yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan jasa sehingga memicu kepuasan konsumen.⁹⁵

Maka sangatlah penting untuk menentukan harga sebuah produk yang akan dijual. Usaha Wong Koi Farm Tulungagung dalam menentukan harga adalah sebagai berikut, sebagaimana yang

⁹⁵ Citra Puspita Sari dkk, "Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Pembelian Produk (Studi Kasus Pada Industri Tahu Dadi Jaya Di Boyolali Tahun 2020)", *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 8, No. 2, (2020), Desember 2020, hal. 52

diungkapkan oleh mas Fauzi selaku pemilik usaha Wong Koi Farm Tulungagung :⁹⁶

Kalau menentukan harga itu berdasarkan gradenya mas ada grade A, grade B dan grade C, harga grade A size 25-30 itu harganya 100-150 ribu per ekor, grade B ukuran 25-30 harganya 75-120 ribu dan grade C ukuran 25-30 harganya 30-100 ribu. Namun dalam proses pembelian ikan koi ini keputusan konsumen tidak hanya berdasarkan pada harga yang dipatok, tetapi banyak juga karena faktor lain yang menjadi pertimbangan, misalnya kualitas, kepercayaan dan sebagainya.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Andi selaku karyawan Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Andi :⁹⁷

Harga disini terjangkau mas, karena sudah disesuaikan dengan kualitas, jenis, ukuran serta warna ikan. Jadi semakin mahal harganya maka semakin bagus juga kualitas dari ikan koi.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Didik selaku konsumen Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Didik :⁹⁸

Kalau itu saya kurang tau mas, tapi menurut saya harga yang diberikan oleh Wong Koi Farm Tulungagung terjangkau jika dilihat dari sisi kualitas dan ukuran.

Berdasarkan pernyataan di atas dan analisa peneliti, harga yang diberikan Wong Koi Farm Tulungagung sesuai dengan kualitas, jenis dan warna ikan.

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Mas Fauzi (selaku pemilik dari Wong Koi Farm Tulungagung), pada tanggal 5 April 2022

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Mas Andi (selaku karyawan Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 31 Maret 2022

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Mas Didik Purwanto (selaku konsumen Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 5 April 2022

Tabel 4.3
Hasil Triangulasi

Pertanyaan	Informan I	Informan II	Informan III	Kesimpulan
Bagaimana cara Anda menentukan harga produk yang akan dijual	menentukan harga itu berdasarkan gradenya ada grade A, grade B dan grade C	Harga terjangkau karena sudah disesuaikan dengan kualitas ikan koi	Untuk itu kurang tau, tapi untuk harganya terjangkau	harga yang diberikan Wong Koi Farm Tulungagung sesuai dengan kualitas, jenis dan warna ikan

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2022

Hal ini sesuai dengan rujukan BAB II tentang penetapan harga berdasarkan nilai yang dipersepsikan (*perceived value pricing*), penjual yang memandang nilai penawarannya terlalu tinggi akan menetapkan harga yang terlalu tinggi bagi produknya, demikian juga untuk sebaliknya.

Dalam rujukan BAB II tentang penetapan harga menurut Abdullah dan Tantri terdapat harga diskon dan harga promosi yang keduanya hampir sama, namun dari penjelasan Mas Fauzi selaku pemilik usaha Wong Koi Farm Tulungagung dalam kegiatan observasi pada tanggal 31 maret 2022 yang dilakukan peneliti, usaha Wong Koi Farm Tulungagung ini lebih cenderung kepada harga promosi, yang pada keadaan tertentu perusahaan kadang menetapkan harga produk mereka di bawah harga resmi dan mungkin di bawah biaya produksi.

Dalam penetapan harga promosi pada usaha Wong Koi Farm Tulungagung, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mas

Fauzi selaku pemilik usaha Wong Koi Farm Tulungagung adalah sebagai berikut :⁹⁹

Untuk diskon biasanya kalau ambil partai misal ambil 100 ekor, biasanya saya diskon untuk ongkir saja untuk seluruh pulau jawa biasanya ongkirnya saya bebasin.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Andi selaku karyawan Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Andi :¹⁰⁰

Untuk diskon biasanya kalo ambil partai ada diskonnya sendiri.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Didik selaku konsumen Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Didik :¹⁰¹

Untuk diskon selama pembelian saya belum pernah mendapatkannya mas, soalnya saya belinya tidak banyak, mungkin kalo banyak ada diskon tertentu.

Berdasarkan pernyataan di atas dan analisa peneliti, diskon diberikan hanya untuk pembeli yang membeli dalam jumlah banyak.

Tabel 4.4
Hasil Triangulasi

Pertanyaan	Informan I	Informan II	Informan III	Kesimpulan
Apakah ada diskon dengan syarat tertentu	Untuk diskon biasanya kalo ambil partai, ada diskon untuk ongkir	Kalo ambil partai ada diskon tersendiri	Untuk diskon selama pembelian saya belum pernah mendapatkan	Diskon diberikan ketika ada pembelian partai

⁹⁹ Hasil wawancara dengan Mas Fauzi (selaku pemilik dari Wong Koi Farm Tulungagung), pada tanggal 31 Maret 2022

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Mas Andi (selaku karyawan Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 31 Maret 2022

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Mas Didik Purwanto (selaku konsumen Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 5 April 2022

			soalnya saya belinya tidak banyak, mungkin kalo banyak ada diskon	
--	--	--	-------------------------------------------------------------------	--

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2022

c. Strategi Tempat

Tempat merupakan salah satu keputusan penting yang harus dipilih oleh perusahaan untuk memecahkan pertanyaan tentang dimanakah produk yang akan dijual. Juga harus dipertimbangkan bagaimana cara akan produk yang ditawarkan di tempat dan waktu yang tepat.

Dalam menentukan tempat pada usaha Wong Koi Farm Tulungagung, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mas Fauzi selaku pemilik usaha Wong Koi Farm Tulungagung adalah sebagai berikut :¹⁰²

Untuk lokasi budidaya standarnya tidak yang penting ukuran kolamnya sesuai nominal jumlah ikan yang di budidaya, contoh misal luasnya 7-25m, itu kalau untuk ukuran ikan 50cm bisanya cuma 100 ekor aja.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Andi selaku karyawan Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Andi :¹⁰³

Setahu saya untuk lokasi budidaya tidak ada standarnya, tapi kalo untuk kolamnya ada standart tertentu.

¹⁰² Hasil wawancara dengan Mas Fauzi (selaku pemilik dari Wong Koi Farm Tulungagung), pada tanggal 31 Maret 2022

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Mas Andi (selaku karyawan Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 31 Maret 2022

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Didik selaku konsumen Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Didik :¹⁰⁴

Untuk itu saya tidak tau, tapi kalo lokasinya itu masuk gang-gang gitu mas, cuma sudah ada di google maps jadi lebih mudah untuk mencarinya.

Berdasarkan pernyataan di atas dan analisis peneliti dapat diambil kesimpulan bahwa untuk strategi tempat yang dipilih Wong Koi Farm Tulungagung tidak ada standart tertentu, yang ada hanya standart kolamnya, yang dimana hal ini membuat lokasi Wong koi tidak strategis, namun menurut peneliti lokasi Wong Koi Farm sudah cukup baik, karena sudah ditunjang dengan adanya google maps.

Tabel 4.5
Hasil Triangulasi

Pertanyaan	Informan I	Informan II	Informan III	Kesimpulan
Bagaimana cara Anda menentukan lokasi usaha	Untuk lokasi budidaya standartnya tidak yang penting ukuran kolamnya sesuai nominal jumlah ikan yang di budidaya	Untuk lokasi budidaya tidak ada standartnya, kalo untuk kolamnya ada standart tertentu	Untuk itu saya tidak tau, tapi kalo lokasinya itu masuk gang-gang gitu mas, cuma sudah ada di google maps	Dalam menentukan lokasi, wong koi farm tidak ada standart. Namun sudah cukup baik, karena sudah ditunjang dengan adanya google maps

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2022

d. Strategi Promosi

Promosi merupakan elemen yang penting dalam bauran pemasaran, dengan kegiatan promosi perusahaan dapat

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Mas Didik Purwanto (selaku konsumen Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 5 April 2022

memperkenalkan suatu produk atau jasa kepada konsumen, dengan demikian konsumen akan mengetahui adanya suatu produk atau jasa, dan promosi juga salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran.¹⁰⁵

Dalam hal promosi usaha Wong Koi Farm Tulungagung, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mas Fauzi selaku pemilik usaha Wong Koi Farm Tulungagung adalah sebagai berikut :¹⁰⁶

Untuk promosi saya melakukannya secara offline dan online mas. Untuk promosi secara offline bisa dibilang dari mulut ke mulut, ketika saya ikut serta dalam turnamen ikan koi misalnya, yang dimana saya pernah juara 1 di beberapa turnamen ikan koi, dan saya juga pernah menjadi juri. Tentu hal ini yang membuat saya semakin dikenal oleh kalangan penggemar ikan koi. Kemudian ditunjang dengan promosi secara online, saya memanfaatkan marketplace dan media social lainnya sebagai alat pemasaran yakni melalui postingan di facebook, instagram, whatsapp, dan telegram, dan untuk pemasarannya sendiri saya sudah mencakup ke seluruh indonesia dan luar negeri khususnya Filipina. Dan saya juga membuat grub di whatsapp dan telegram, untuk total anggota di whatsapp ada 256 anggota dalam 5 grub mas, kemudian untuk yang di telegram sekitar 716 anggota. Hal ini saya lakukan ya agar mempermudah dalam memasarkan produk mas, karena saya pakai sistem lelang untuk beberapa ikan koi yang berkualitas. Untuk lelangnya sendiri minimal ada 12 ekor ikan setiap harinya.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Andi selaku karyawan Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Andi :¹⁰⁷

¹⁰⁵ Yola Putri Ningsih dan Shinta Wahyu Hati, “Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Accu Yuasa Yang Dipromosikan Distributor Pt Riau Indotama Abadi Di Batam”, *Journal of Business Administration*, Vol 1, No.1, Maret 2017, hal. 13

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Mas Fauzi (selaku pemilik dari Wong Koi Farm Tulungagung), pada tanggal 31 Maret 2022

Dalam memasarkan ikan koi ya lewat offline dan online mas, kalo online lewat media sosial kemudian kalo offline ya lewat turnamen-turnamen itu juga salah satu cara mempromosikan ikan koinya. Namun saat pandemi lebih difokuskan ke promosi online karena kan dibatasi keluar rumah juga.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Didik selaku konsumen Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Didik :¹⁰⁸

Promosi yang dilakukan yang saya tau dari whatsapp dan instagram, tapi seringnya lewat whatsapp mas.

Berdasarkan pernyataan di atas dan analisa peneliti bahwa promosi yang dilakukan Wong Koi Farm Tulungagung ini cukup baik dengan melakukan promosi secara offline dan online.

Tabel 4.6
Hasil Triangulasi

Pertanyaan	Informan I	Informan II	Informan III	Kesimpulan
Apa saja media promosi yang Anda gunakan saat ini	Untuk promosi lewat offline dan online	Dalam memasarkan ikan koi lewat offline sama online, namun lebih fokus ke online	Lebih sering lewat whatsapp	Promosi yang dilakukan Wong Koi Farm Tulungagung ini cukup baik dengan melakukan promosi secara offline dan online

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2022

e. Strategi Orang

Orang yang dimaksud disini adalah yang berhubungan langsung dengan bisnis yaitu karyawan. Karyawan memiliki peran

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Mas Andi (selaku karyawan Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 31 Maret 2022

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Mas Didik Purwanto (selaku konsumen Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 5 April 2022

penting karena karyawanlah yang berhubungan langsung dengan konsumen untuk memberikan pelayanan.

Untuk itu perlu adanya seleksi, pelatihan, motivasi dan manajemen sumber daya manusia (SDM) sehingga memberikan kepuasan yang maksimal kepada konsumen.

Pada usaha Wong Koi Farm Tulungagung dalam memilih karyawan adalah sebagai berikut, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mas Fauzi :¹⁰⁹

Untuk memilih karyawan yang penting jujur, tekun bekerja, tidak harus langsung bisa, nanti disini diajarkan dari awal sampai bisa. Jadi ada training terlebih dahulu, agar bisa terampil dalam memelihara ikan, mengkarantina ikan, packing ikan, memanen ikan, dan mengerti cara melayani konsumen dengan baik.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Andi selaku karyawan Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Andi :¹¹⁰

Untuk standarnya saya kurang tau, tapi awal masuk kerja di Wong Koi saya di training dulu mas, diajari seperti bagaimana cara memelihara ikan yang benar, mengkarantina ikan sampai dengan cara packing ikan. Saya juga diajari bagaimana cara melayani konsumen yang baik.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Didik selaku konsumen Wong Koi Farm, sebagai berikut:

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Mas Fauzi (selaku pemilik dari Wong Koi Farm Tulungagung), pada tanggal 31 Maret 2022

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Mas Andi (selaku karyawan Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 31 Maret 2022

Mas Didik :¹¹¹

Kalau itu saya kurang tau juga mas, tapi waktu saya ke sana, karyawannya cukup terampil dalam melaksanakan tugasnya serta melayani konsumen dengan baik, sopan, ramah, dan komunikatif dengan konsumen.

Berdasarkan pernyataan di atas dan analisa peneliti bahwa dalam pemilihan karyawan Wong Koi Farm cukup baik, yang dimana mengutamakan kejujuran dan ketekunan dalam bekerja dan di awal bekerja diberikan *training* terlebih dahulu yang dimana hal ini memberikan dampak positif terhadap karyawan.

Tabel 4.7
Hasil Triangulasi

Pertanyaan	Informan I	Informan II	Informan III	Kesimpulan
Bagaimana cara Anda memilih karyawan	Untuk memilih karyawan yang penting jujur, dan tekun bekerja	Untuk standarnya kurang tau, tetapi awal kerja ditraining dulu sampai bisa	Kalo itu kurang tau juga, tapi kalo karyawannya sopan, ramah, dan komunikatif dengan konsumen	Perekrutan karyawan Wong Koi Farm cukup baik

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2022

Dan untuk memotivasi karyawannya pada usaha Wong Koi Farm Tulungagung adalah sebagai berikut, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mas Fauzi selaku pemilik usaha Wong Koi Farm Tulungagung :¹¹²

Untuk penyemangat kerja karyawan biasanya saya beri fee bonus mas. Jadi kalo semisal ada kiriman 10 box, nanti dari penjualan itu diambil berapa persen gitu untuk tambahan gajinya mas.

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Mas Didik Purwanto (selaku konsumen Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 5 April 2022

¹¹² Hasil wawancara dengan Mas Fauzi (selaku pemilik dari Wong Koi Farm Tulungagung), pada tanggal 31 Maret 2022

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Andi selaku karyawan Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Andi :¹¹³

Untuk meningkatkan kinerja biasanya kalau ada jumlah pengiriman yang banyak itu ada bonus-bonus tertentu mas.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Didik selaku konsumen Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Didik :¹¹⁴

Untuk itu kurang tau juga mas karena itu rahasia perusahaan.

Berdasarkan pernyataan diatas dan analisa peneliti bahwa Wong Koi Farm Tulungagung sangat menghargai kinerja karyawan.

Tabel 4.8
Hasil Triangulasi

Pertanyaan	Informan I	Informan II	Informan III	Kesimpulan
Bagaimana cara Anda meningkatkan semangat kerja staf penjualan	Untuk penyemangat kerja karyawan biasanya ada fee bonus	Untuk meningkatkan kinerja biasanya ada bonus-bonus tertentu	Untuk itu kurang tau juga karena itu rahasia perusahaan	Wong Koi Farm Tulungagung sangat menghargai kinerja karyawan

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2022

f. Strategi Proses

Proses adalah bagaimana cara produk akan sampai ke konsumen atau pengguna akhir, dan itu juga sangat penting terhadap kepuasan pelanggan. Masalah seperti waktu tunggu,

¹¹³ Hasil wawancara dengan Mas Andi (selaku karyawan Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 31 Maret 2022

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Mas Didik Purwanto (selaku konsumen Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 5 April 2022

informasi yang diberikan kepada konsumen, kewaspadaan karyawan, efisiensi dalam penyediaan layanan, interaksi karyawan dengan konsumen, itu semua sangat penting untuk membuat konsumen senang.

Dalam proses pemesanan barang dari konsumen ke perusahaan Wong Koi Farm Tulungagung adalah sebagai berikut, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mas Fauzi selaku pemilik usaha Wong Koi Farm Tulungagung :¹¹⁵

Untuk bisa membeli ikan yang penting kenal dulu, biasanya kalau sudah tau whatsapp saya atau facebook saya, disitu kan tau mas ada promo-promo ikan yang dipajang disana mas, nanti tinggal langsung chat atau video call atau datang kesini juga bisa.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Andi selaku karyawan Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Andi :¹¹⁶

Untuk pemesanan biasanya ada langsung datang, ada juga yang chat di sosial media Wong Koi Farm.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Didik selaku konsumen Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Didik :¹¹⁷

Biasanya saya chat dulu lewat whatsapp mas, baru kemudian saya ambil dilokasi.

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan Mas Fauzi (selaku pemilik dari Wong Koi Farm Tulungagung), pada tanggal 31 Maret 2022

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan Mas Andi (selaku karyawan Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 31 Maret 2022

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan Mas Didik Purwanto (selaku konsumen Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 5 April 2022

Berdasarkan pernyataan di atas dan analisa peneliti bahwa dalam proses pemesanan Wong Koi Farm Tulungagung cukup mudah.

Tabel 4.9
Hasil Triangulasi

Pertanyaan	Informan I	Informan II	Informan III	Kesimpulan
Bagaimana alur pemesanan barang dari konsumn ke perusahaan Anda	tinggal langsung chat atau video call atau datang kesini juga bisa	Bisa langsung datang atau chat di sosial media Wong Koi Farm	Biasanya lewat chat whatsapp	Proses pemesanan Wong Koi cukup mudah

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2022

Kemudian dalam proses pengiriman juga cukup efisien, konsumen tidak menunggu terlalu lama. Sebagaimana yang diungkapkan oleh mas Fauzi selaku pemilik usaha Wong Koi Farm Tulungagung :¹¹⁸

Kalo untuk lama pengiriman setelah ikan koi dipacking kurang lebih selama 24 jam dengan pengiriman melalui jasa kereta, bus, dan ada jasa travel juga mas.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Andi selaku karyawan Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Andi :¹¹⁹

Biasanya memakai jasa kereta, bus, dan jasa travel. Dan membutuhkan waktu 1 hari

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Didik selaku konsumen Wong Koi Farm, sebagai berikut:

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan Mas Fauzi (selaku pemilik dari Wong Koi Farm Tulungagung), pada tanggal 31 Maret 2022

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Mas Andi (selaku karyawan Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 31 Maret 2022

Mas Didik :¹²⁰

Untuk itu kurang tau, karena langsung ambil dari lokasi Wong Koi Farm.

Berdasarkan pernyataan di atas dan analisa peneliti bahwa dalam proses pengiriman Wong Koi Farm Tulungagung cukup cepat dengan memakai jasa ekspedisi.

Tabel 4.10
Hasil Triangulasi

Pertanyaan	Informan I	Informan II	Informan III	Kesimpulan
Bagaimana alur pengiriman barang dari perusahaan Anda ke konsumen	pengiriman melalui jasa kereta, bus, dan jasa travel. Dan untuk sampai ke konsumen kurang lebih 24jam	Biasanya memakai jasa kereta, bus, dan jasa travel. Dan membutuhkan waktu 1 hari	Untuk itu kurang tau, karena langsung ambil dari lokasi Wong Koi Farm	Proses pengiriman Wong Koi cukup cepat dengan memakai jasa ekspedisi

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2022

g. Strategi Bukti Fisik

Menurut Lupiyoadi, bukti fisik adalah lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud apa pun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa itu.¹²¹

Bukti fisik pada usaha Wong Koi Farm Tulungagung, sebagaimana yang diungkapkan mas Fauzi selaku pemilik usaha Wong Koi Farm Tulungagung adalah sebagai berikut :¹²²

¹²⁰ Hasil wawancara dengan Mas Didik Purwanto (selaku konsumen Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 5 April 2022

¹²¹ Ibid 7

¹²² Hasil wawancara dengan Mas Fauzi (selaku pemilik dari Wong Koi Farm Tulungagung), pada tanggal 31 Maret 2022

Untuk konsumen yang kesini, kita kasih pelayanan prima mas, katakanlah diajak ke kolam lalu diberitahu ciri-ciri ikan bagus, dan diberitahukan kualitas ikan bagus dengan harga yang sesuai. Dan untuk konsumen online bisa melihat dari ulasan di google maps.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Andi selaku karyawan Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Andi :¹²³

Dengan kita melayani dengan maksimal, misalnya dengan menjelaskan dengan detail dan jujur mas, dan juga biasa dengan melihat penilaian di google maps.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Didik selaku konsumen Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Didik :¹²⁴

Kalau untuk saya sendiri, ya karena kualitas ikan yang dijual disini cukup bagus mas.

Berdasarkan pernyataan di atas dan analisa peneliti bahwa dalam bentuk fisik yang dimiliki Wong Koi Farm Tulungagung bukti fisik yang dimiliki Wong koi Farm adalah testimoni konsumen, kualitas ikan dan pelayanan prima.

Tabel 4.11
Hasil Triangulasi

Pertanyaan	Informan I	Informan II	Informan III	Kesimpulan
Apa saja penunjang yang membuat konsumen tertarik dan yakin untuk membeli	Untuk konsumen yang kesini dikasih pelayanan prima dan untuk konsumen online bisa	Dengan pelayanan prima dan bisa dengan melihat penilaian di google maps	Karena kualitas ikannya bagus	Bukti fisik yang dimiliki Wong koi Farm adalah testimoni konsumen, kualitas ikan

¹²³ Hasil wawancara dengan Mas Andi (selaku karyawan Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 31 Maret 2022

¹²⁴ Hasil wawancara dengan Mas Didik Purwanto (selaku konsumen Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 5 April 2022

produk Anda	melihat dari ulasan di google maps			dan pelayanan prima
-------------	------------------------------------	--	--	---------------------

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2022

Hal ini sesuai dengan rujukan BAB II mengenai bukti fisik berdasarkan pendapat peneliti, bahwa bukti fisik dapat juga memberikan pengalaman tidak berwujud kepada konsumen. Sebelum membeli tidak semua konsumen memiliki pengalaman, sehingga mereka mendapatkan informasi dari orang lain dengan melihat respon atau umpan balik.

h. Strategi Pembayaran

Metode pembayaran yang dilakukan oleh Wong Koi Farm Tulungagung adalah jual beli tunai. Dimana pembeli membayarkan sejumlah uangnya dari harga barang pada saat itu juga.

Hal ini berdasarkan dengan pernyataan mas Fauzi selaku pemilik usaha Wong Koi Farm Tulungagung :¹²⁵

Kalau sistem pembayaran, kalau jualnya lewat internet ya bayarnya lewat rekening mas, biasanya ikan yang dibeli deal dulu baru dibayar lunas lewat transfer lalu saya kirim gitu aja. Tapi kalo datang kesini langsung ya bayarnya langsung tunai.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Andi selaku karyawan Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Andi :¹²⁶

¹²⁵ Hasil wawancara dengan Mas Fauzi (selaku pemilik dari Wong Koi Farm Tulungagung), pada tanggal 31 Maret 2022

¹²⁶ Hasil wawancara dengan Mas Andi (selaku karyawan Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 31 Maret 2022

Sistem pembayaran yang digunakan itu dengan pembayaran tunai, jadi tidak ada sistem pembayaran kredit.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Didik selaku konsumen Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Didik :¹²⁷

Kalau saya selalu bayar cash mas, kalo untuk metode pembayaran yang lain saya kurang tau.

Berdasarkan pernyataan di atas dan analisa peneliti bahwa dalam bentuk fisik yang dimiliki Wong Koi Farm Tulungagung metode pembayaran yang diterapkan di Wong Koi Farm adalah dalam bentuk transfer dan tunai.

Tabel 4.12
Hasil Triangulasi

Pertanyaan	Informan I	Informan II	Informan III	Kesimpulan
Bagaimana sistem pembayaran dari konsumen ke perusahaan Anda	Sistem pembayaran bisa lewat transfer maupun langsung datang ke lokasi dengan uang cash	Sistem pembayaran yang digunakan itu dengan pembayaran tunai, jadi tidak ada kredit	Kalo bayar cash, kalo metode pembayaran lain kurang tau	metode pembayaran yang diterapkan di Wong Koi Farm dalam bentuk transfer dan tunai

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2022

i. Strategi pengemasan

Swatha mengartikan, pembungkusan adalah kegiatan-kegiatan umum dan perencanaan barang yang melibatkan

¹²⁷ Hasil wawancara dengan Mas Didik Purwanto (selaku konsumen Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 5 April 2022

penentuan desain pembuatan bungkus atau kemasan suatu barang.¹²⁸

Kemasan juga dapat melindungi produk untuk distribusi, penyimpanan, dan penjualan. Pengemasan yang dilakukan Wong Koi Farm Tulungagung adalah sebagai berikut, sebagaimana yang diungkapkan mas Fauzi selaku pemilik usaha Wong Koi Farm Tulungagung :¹²⁹

Untuk pengemasan ya itu pakai plastik nanti di taruh di box kardus, yang penting packing itu sesuai dengan jumlah ikan yang didalam kantong, nanti dimaksimalkan gitu mas.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Andi selaku karyawan Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Andi :¹³⁰

Pengemasan ikan biasanya di masukkan plastik dulu baru ke box mas.

Peneliti mengulang pertanyaan kepada Mas Didik selaku konsumen Wong Koi Farm, sebagai berikut:

Mas Didik :¹³¹

Kalau biasanya menggunakan plastik mas, tapi cukup aman kok mas, sampai rumah tidak ada masalah apapun di ikannya.

¹²⁸ Eka Dewi Setia Tarigan dan Eka Putra, “Pengaruh Kemasan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mie Sedaap”, *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, Vol 3, No. 1, 2017 hal. 58

¹²⁹ Hasil wawancara dengan Mas Fauzi (selaku pemilik dari Wong Koi Farm Tulungagung), pada tanggal 31 Maret 2022

¹³⁰ Hasil wawancara dengan Mas Andi (selaku karyawan Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 31 Maret 2022

¹³¹ Hasil wawancara dengan Mas Didik Purwanto (selaku konsumen Wong Koi Farm Tulungagung) pada tanggal 5 April 2022

Berdasarkan pernyataan di atas dan analisa peneliti bahwa dalam kemasan yang diterapkan di Wong Koi Farm menggunakan plastik dan box kardus yang disesuaikan dengan jumlah ikan.

Tabel 4.13
Hasil Triangulasi

Pertanyaan	Informan I	Informan II	Informan III	Kesimpulan
Bagaimana pengemasan produk Anda	Untuk pengemasan menggunakan plastik lalu dimasukkan di box kardus	Pengemasan ikan di masukkan plastik dulu baru ke box	Biasanya menggunakan plastik	kemasan yang diterapkan di Wong Koi Farm menggunakan plastik dan box kardus yang disesuaikan dengan jumlah ikan

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2022