

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facio* yang berarti *to do* atau melakukan, sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai pandangan terhadap sesuatu yang telah mencapai atau melebihi harapan individu. Dalam konteks ini, seseorang tidak akan merasa puas jika mereka percaya bahwa harapan mereka belum terpenuhi. Menurut Kotler dan Keller (2007) dalam Ruslim dan Raharjo (2016), Kepuasan Pengunjung merupakan perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan yang telah dibentuk sebelumnya. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima, bahkan diharapkan dapat melampaui ekspektasi mereka.

Kepuasan pengunjung terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi seperti kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Dalam kualitas pelayanan dapat melalui pelayanan yang diterima serta sarana dan prasarana yang diterima. Pelayanan berupa bagaimana respon yang diterima pengunjung saat melakukan kunjungan dan komunikasi yang dilakukan. Sedangkan pada sarana dan prasarana dilihat melalui apa saja fasilitas yang disediakan dan yang dapat digunakan.

Sarana dan prasarana sendiri menjadi pusat saat pengunjung mengunjungi suatu tempat, karena menurut pengunjung sarana dan prasarana menjadi gambaran atau cover dari suatu perusahaan. Maka dari itu, sarana dan prasarana butuh dikembangkan agar memberikan kesan baik kepada pengunjung. Sarana adalah segala sesuatu yang digunakan atau disediakan untuk mendukung atau memfasilitasi aktivitas tertentu. Sedangkan prasarana merujuk pada infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung suatu wilayah, industri atau kegiatan tertentu. Menurut Undang-undang No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata, pasal 1 ayat 3, ialah pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai

fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Sarana dan prasarana menjadi penunjang dalam kepuasan pengunjung agar dapat menarik pengunjung. Misalnya pada Agrowisata Lumbung Stroberi memberikan fasilitas berupa pelayanan dan tempat yang bisa didapatkan pengunjung.

Agrowisata Lumbung Stroberi adalah wisata edukasi berbasis pertanian dengan memanfaatkan pertaniannya yang diubah menjadi pariwisata. Lumbung Stroberi sebagai wisata memberikan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dan bisa didapatkan pengunjung saat berkunjung ke Agrowisata Lumbung Stroberi. Sarana dan prasarana yang didapatkan berupa pelayanan serta tempat-tempat yang dapat digunakan pengunjung saat berada di Agrowisata Lumbung Stroberi.

1.2 Tujuan dan Manfaat Magang

1.2.1 Tujuan Umum Magang

- a. Mengembangkan keterampilan serta pengetahuan yang dibutuhkan di dalam bidang pekerjaan agar memberikan pengalaman kerja bagi mahasiswa.
- b. Melatih agar lebih kritis terhadap kesenjangan dan perbedaan yang dijumpai di lingkungan masyarakat.
- c. Meningkatkan kemampuan atau keterampilan tertentu yang belum tentu diperoleh dari kuliah.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a. Dapat menjelaskan pengertian sarana dan prasarana serta fungsinya.
- b. Dapat mengetahui manajemen sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Agrowisata Lumbung Stroberi.
- c. Dapat menjelaskan berbagai tantangan dalam manajemen agribisnis di Agrowisata Lumbung Stroberi.

1.2.3 Manfaat Magang

- a. Menjelaskan pengertian sarana dan prasarana serta fungsinya.
- b. Mengetahui manajemen sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Agrowisata Lumbung Stroberi.

- c. Menjelaskan berbagai tantangan dalam manajemen agribisnis di Agrowisata Lumbung Stroberi.

1.3 Lokasi dan Jadwal Magang

1.3.1 Lokasi

Kegiatan magang dilaksanakan di Agrowisata Lumbung Stroberi yang terletak di Jl. Nurul Kamil, Dusun Pandan, Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur. Berikut lokasi Agrowisata Lumbung Stroberi dapat dilihat apada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Lokasi Agrowisata Lumbung Stroberi
Sumber: Data Sekunder (2024)

1.3.2 Jadwal Magang

Pelaksanaan magang dilakukan di Agrowisata Lumbung Stroberi yang dimulai tanggal 1 Maret 2024 sampai Juni 2024. Magang ini dilakukan setiap hari mulai jam 08.00-16.00 WIB.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Teknik Memperoleh Data Observasi

Observasi atau pengamatan yang dilakukan secara langsung saat proses kegiatan lapang di Agrowisata Lumbung Stroberi, Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur.

1.4.2 Wawancara

Melakukan wawancara secara langsung dengan staf atau karyawan bahkan petani yang ada di Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur.

1.4.3 Pengumpulan Data

Pengambilan data adalah metode pelaksanaan yang dilakukan dengan cara pencatatan data yang diperlukan untuk mengolah data-data yang akan dikaji.

a) Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung saat melakukan kegiatan magang dengan mewawancarai pihak-pihak terkait.

b) Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung atau pengumpulan informasi dari berbagai literatur seperti jurnal, artikel, internet serta data-data terkait dengan laporan magang.