

RINGKASAN

Manajemen Pengelolaan Layanan Pelanggan Pada Wisata Petik Stroberi di Lumbung Stroberi Desa Pandanrejo Kecamatan Bumiaji Kota Batu, Sihha Dzatinnufudz, NIM D31221363, Tahun 2025, 66 hlm, Manajemen Agribisnis Politeknik Negeri Jember. Oktanita Jaya Anggraeni SE., MP. selaku Dosen Pembimbing.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan Magang Mahasiswa yang dilaksanakan di Agrowisata Lumbung Stroberi, Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur. Kegiatan magang berlangsung selama 4 bulan, dimulai dari tanggal 3 Maret 2025 hingga 22 Juni 2025. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk memberikan pengalaman nyata kepada mahasiswa dalam sektor agrowisata, khususnya pada kegiatan wisata petik stroberi. Lumbung Stroberi merupakan destinasi wisata yang menggabungkan unsur rekreasi, edukasi, dan pertanian dalam satu kesatuan. Wisata petik stroberi menjadi daya tarik utama yang memungkinkan pengunjung untuk memetik buah langsung dari kebun. Oleh karena itu, pelayanan pelanggan yang baik menjadi aspek penting dalam menjamin kelancaran aktivitas wisata, menjaga kualitas hasil pertanian, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan dan edukatif kepada pengunjung.

Selama magang, mahasiswa terlibat dalam berbagai kegiatan operasional, mulai dari penyambutan tamu di resepsionis, pendampingan wisata petik stroberi, produksi olahan minuman sari buah, perawatan kebun, hingga pelayanan di kafe. Melalui kegiatan ini, mahasiswa memperoleh pengalaman langsung dalam hal komunikasi dengan pengunjung, teknik pelayanan yang baik, pemrosesan hasil panen, serta pemahaman tentang manajemen agrowisata. Layanan pelanggan di Lumbung Stroberi dilakukan secara sistematis. Setiap pengunjung mendapatkan informasi dan pengarahan yang jelas sejak awal kedatangan. Setelah memetik buah, hasil panen ditimbang dan pengunjung menerima minuman jus stroberi gratis sebagai bagian dari paket wisata. Seluruh proses dilakukan dengan ramah dan

edukatif. Namun, dalam pelaksanaannya, ditemukan beberapa kendala seperti kepadatan pengunjung pada akhir pekan dan hari libur, keterbatasan buah yang matang, perilaku pengunjung yang belum memahami cara memetik yang benar, serta gangguan cuaca. Sebagai solusi, Lumbung Stroberi menerapkan sistem reservasi untuk mengatur jumlah pengunjung, menyediakan pendampingan dari staf, serta alat pelindung seperti topi petani untuk meningkatkan kenyamanan.

Pengelolaan layanan pelanggan yang baik memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengunjung, menjaga keberlanjutan produksi kebun stroberi, serta meningkatkan citra destinasi agrowisata. Kegiatan magang ini juga berperan dalam memperkuat keterampilan mahasiswa, memperluas jejaring dunia kerja dan memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan desa wisata berbasis pertanian.