

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan Magang Mahasiswa merupakan salah satu kegiatan akademik yang bersifat wajib dalam kurikulum pendidikan di Politeknik Negeri Jember. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa agar mampu mengaplikasikan ilmu pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Kegiatan Magang Mahasiswa memiliki beban sebesar 20 satuan kredit semester (sks), yang setara dengan 900 jam kerja atau setara dengan satu semester. Pelaksanaan magang ini dilaksanakan pada semester 6, yaitu setelah mahasiswa menyelesaikan mata kuliah dan telah memiliki bekal akademik yang cukup untuk menjalani pembelajaran berbasis praktik di lapangan. Kegiatan ini juga bertujuan untuk menumbuhkan kemandirian, etos kerja, dan pemahaman mahasiswa terhadap dinamika serta tantangan dalam dunia agribisnis secara langsung.

Budidaya stroberi merupakan salah satu subsektor hortikultura yang memiliki daya tarik tersendiri dari masyarakat. Selain dikembangkan untuk tujuan komersial, tanaman stroberi juga dimanfaatkan dalam kegiatan agrowisata. Salah satu aktivitas favorit pengunjung dalam agrowisata stroberi adalah kegiatan pemetikan buah secara langsung dari kebun. Kegiatan ini memberikan pengalaman kepada pengunjung tentang proses panen dalam pertanian hortikultura, khususnya stroberi yang memiliki teknik panen cukup spesifik agar buah tidak rusak.

Lambung Stroberi sebagai pelaku agrowisata memanfaatkan potensi ini dengan membuka program petik stroberi bagi wisatawan. Kegiatan ini secara tidak langsung memperkenalkan pengunjung pada sistem budidaya pertanian hortikultura yang baik, sekaligus meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya menjaga kualitas hasil pertanian dari sejak pemanenan. Layanan pelanggan berperan besar dalam memberikan informasi dan bimbingan kepada pengunjung mengenai cara memetik stroberi yang benar, mengenali buah yang sudah matang, serta menjaga agar buah tidak rusak. Pengelolaan layanan pelanggan dalam pemetikan stroberi sangat penting untuk memastikan bahwa kegiatan ini

dapat berlangsung secara tertib, efisien, dan edukatif. Pelayanan yang baik juga membantu menjaga kondisi kebun dan kualitas buah yang tersisa untuk pengunjung berikutnya. Pengelolaan yang buruk bukan hanya berdampak pada kepuasan pengunjung, tetapi juga berisiko menurunkan produktivitas tanaman dan merugikan pihak pengelola kebun.

Melalui laporan ini, akan dikaji bagaimana sistem layanan pelanggan diterapkan pada kegiatan pemetikan stroberi di Lumbung Stroberi dengan pendekatan yang mendukung aspek pertanian, serta bagaimana pelayanan tersebut membantu dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara langsung.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan kegiatan magang di Lumbung Stroberi terbagi menjadi dua, yaitu:

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan umum kegiatan magang di Lumbung Stroberi adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa dalam bidang pertanian, pengolahan hasil pertanian dan pelayanan wisata berbasis agrowisata stroberi.
2. Mengembangkan keterampilan teknis dan manajerial mahasiswa yang relevan dengan dunia kerja.
3. Membantu meningkatkan inovasi dan produktivitas di Lumbung Stroberi melalui kontribusi mahasiswa magang.

1.2.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus kegiatan magang di Lumbung Stroberi adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan proses pengelolaan layanan pelanggan pada kegiatan wisata petik stroberi.
2. Menjelaskan jenis-jenis layanan yang diberikan kepada pengunjung selama wisata petik stroberi.

3. Mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pengelolaan layanan pelanggan di wisata petik stroberi.
4. Menjelaskan dampak dan solusi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan dalam wisata petik stroberi.

1.2.3 Manfaat

Manfaat kegiatan magang di Lumbung Stroberi dibagi menjadi tiga, yaitu:

1. Bagi Penulis

Manfaat kegiatan magang di Lumbung Stroberi bagi penulis adalah sebagai berikut:

- a. Mendapatkan pengalaman kerja langsung di lapangan yang relevan dengan bidang studi.
- b. Meningkatkan keterampilan praktis, seperti komunikasi, kerja tim, pelayanan, pemasaran, dan pengolahan produk.
- c. Menambah wawasan tentang manajemen usaha berbasis agrowisata.
- d. Menjadi bekal untuk menghadapi dunia kerja setelah lulus kuliah.

2. Bagi Akademik

Manfaat kegiatan magang di Lumbung Stroberi bagi akademik adalah sebagai berikut:

- a. Menjadi sarana evaluasi penerapan ilmu yang diperoleh mahasiswa di bangku kuliah.
- b. Membangun kerja sama yang berkelanjutan dengan dunia pendidik/UMKM seperti Lumbung Stroberi.
- c. Memberikan data dan masukan untuk pengembangan kurikulum yang lebih aplikatif.
- d. Memperkuat posisi kampus sebagai pendidik yang menghasilkan lulusan siap kerja.

3. Bagi Lumbung Stroberi

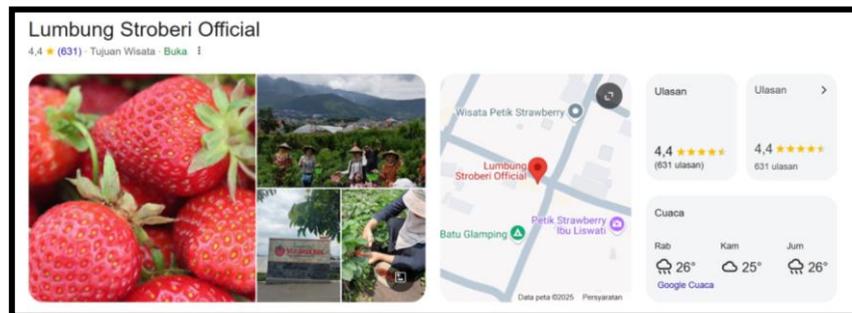
Manfaat kegiatan magang di Lumbung Stroberi bagi Lumbung Stroberi adalah sebagai berikut:

- a. Mendapatkan tenaga tambahan yang dapat membantu kegiatan operasional dan promosi.
- b. Mendapatkan ide-ide baru dan inovatif dari mahasiswa magang.
- c. Meningkatkan hubungan kemitraan dengan institusi pendidikan.
- d. Menjadi tempat promosi tidak langsung melalui pengalaman positif yang dibagikan mahasiswa.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Kegiatan magang ini berlokasi di Lumbung Stroberi yang terletak di Dusun Pandan, Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Provinsi Jawa Timur.



Gambar 1. 1 Lokasi Lumbung Stroberi
Sumber: Lumbung Stroberi Official (2025)

1.3.2 Waktu

Kegiatan magang berlangsung selama 4 bulan yang dimulai pada 3 Maret 2025 hingga 22 Juni 2025.

1.4 Metode Pelaksanaan

1. Observasi Lapangan

Mahasiswa melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan operasional agrowisata, seperti proses pelayanan wisatawan, kegiatan pendampingan di kebun

stroberi, serta aktivitas pemasaran dan promosi yang dilakukan oleh pihak pengelola.

2. Partisipasi Lapang

Mahasiswa terlibat langsung dalam berbagai kegiatan yang ada di lokasi, seperti mendampingi pengunjung dalam aktivitas petik stroberi dan pelayanan di cafe.

3. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pengelola, staf lapangan, serta sebagian pengunjung untuk memperoleh informasi tentang strategi pengelolaan, kepuasan pengunjung, serta kendala yang dihadapi dalam pengembangan agrowisata.

4. Studi Dokumentasi

Mengumpulkan dan menelaah dokumen pendukung seperti data kunjungan, laporan kegiatan, dan dokumentasi visual untuk keperluan penyusunan laporan magang.